

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA AUTOBUSOVÝCH A LETECKÝCH ZÁJEZDECH CK ŠKOLNÍ ZÁJEZDY, s. r. o.

## 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK ŠKOLNÍ ZÁJEZDY, s.r.o., IČ 05594766, se sídlem Srbská 3077/53a, 612 00 Brno (dále jen pořadatel) a fyzickými nebo právnickými osobami (dále jen zákazníci), se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění a je upraven smlouvou o zájezdu a těmito Všeobecnými podmínkami účasti na autobusových a leteckých zájezdech CK ŠKOLNÍ ZÁJEZDY, s.r.o.

Pořadatel informuje zákazníka o tom, že jakákoliv předesmluvní komunikace mezi zákazníkem a pořadatelem směřuje k uzavření smlouvy o zájezdu, přičemž tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy.

## 2. Uzavření smlouvy, potvrzení účasti a platba

Pořadatel poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné smlouvy o zájezdu, přičemž smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká na základě řádně vyplněného a zákazníkem podepsaného (v případě právnické osoby i orazítkováného) typizovaného formuláře smlouvy o zájezdu, která je uzavřena okamžikem jejího přijetí a připojením podpisu pořadatele. Nedílnou součástí smlouvy je vyplněný formulář „Seznam účastníků“. V případě, že zákazníkem není školské zařízení, ale nezletilá osoba, musí za ně smlouvu podepsat jejich zákonný zástupce. Uzavřením smlouvy o zájezdu se pořadatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Je-li vypsán zájezd v době odeslání vyplněného formuláře smlouvy o zájezdu pořadatel plně obsazen, může být zákazník zařazen na místo náhradníka. O takové skutečnosti se zavazuje pořadatel zákazníka informovat bez zbytečného odkladu po obdržení vyplněného formuláře smlouvy o zájezdu. Obsahem takového smluvního vztahu je právo zákazníka být zařazen do zájezdu, pokud se uvolní místo. Ostatní práva se na náhradníka vztahují pouze přiměřeně k povaze věci. V případě zařazení zákazníka do zájezdu jsou smluvní strany vázány smluvními ujednáními v plném rozsahu.

Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je uzavřená smlouva o zájezdu.

## 3. Cena

Po uzavření smlouvy o zájezdu je zákazník povinen zaplatit zálohy na cenu zájezdu ve výši a termínech uvedených ve smlouvě o zájezdu. Porušení povinnosti zákazníka uhradit jednotlivé zálohy na cenu zájezdu je porušením povinnosti zákazníka, pro které je pořadatel oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit. Cena zájezdu je smluvní cenou mezi zákazníkem a pořadatelem. Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu. Za služby, které jsou součástí zájezdu a které zákazník, nebo některý z účastníků zájezdu nevyužije, se náhrada neposkytuje.

Pořadatel je oprávněn zvýšit cenu zájezdu a to nejpозději do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu z důvodů zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou (letištní, přístavní či jiné poplatky) nebo změny směnného kursu české koruny o více než 10%. Překročil-li cenové zvýšení 8% ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit a to do 5 dnů ode dne oznámení změny ceny pořadatelem zákazníkovi.

## 4. Změna smlouvy

Pořadatel si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je povinen zákazníkovi srozumitelným způsobem oznámit. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu by měly být považovány za významné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti smlouvy o zájezdu, tj. celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy, či výše odstoupného mohou být měněny jen s výslovným souhlasem zákazníka.

Jestliže se v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 5. Práva a povinnosti smluvních stran

- a) Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:
- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány VOP a že s těmito VOP souhlasí;
  - mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
  - mu byl předán doklad o pojištění pořadatele proti úpadku;
  - mu byl předán předepsaný formulář dle vyhl. č. 122/2018 Sb.;
  - mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a údaje o zdravotních požadavcích místa či státu určení;
  - mu byl předán kontakt na zástupce pořadatele (hot line);
  - je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších

cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení k účasti na zájezdu řádně pověřili s tím, že pokud uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem či že disponuje souhlasem takového zástupce a že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

### b) Zákazník je oprávněn

- vyžadovat poskytnutí služeb výslovně zahrnutých do programu a ceny zájezdu
- být seznámen se všemi případnými změnami
- kdykoliv před započítáním zájezdu za předpokladu splnění stornovacích podmínek odstoupit od smlouvy.

### c) Zákazník je povinen

- zaplatit pořadatelovi sjednanou cenu zájezdu ve výši a termínech sjednaných ve smlouvě o zájezdu, zajistit aby všichni účastníci zájezdu měli u sebe po celou dobu zájezdu platný cestovní doklad (u zahraničních zájezdů), případně aby si obstarali a měli u sebe po celou dobu zájezdu platné vízum, pokud je k vycestování do dané země vyžadováno, a učinit vše pro to, aby během pobytu na ubytování (např. v hostitelské rodině, hotelu, hostelu) a při cestě autobusem/letadlem nezpůsobili žádnou škodu. V případě, že škodu v místě ubytování nebo v autobuse/letadle způsobí, je zákazník nebo účastník zájezdu povinen tuto škodu uhradit.
- zajistit, aby chování zákazníka nebo účastníků zájezdu nebylo v rozporu se zákony navštívené země, jejími kulturními zvyklostmi a se zákony České republiky, nepoškozovalo ani negativně neovlivňovalo životní prostředí a přírodu a choval se slušně k ostatním účastníkům zájezdu.
- zajistit, aby všichni účastníci zájezdu splňovali zdravotní požadavky místa či státu určení, zejména požadavek na bezinfekčnost účastníka při nástupu na zájezd.
- dodržet místo nástupu, které určil pořadatel, dbát pokynů průvodce zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat průvodce zájezdu o své plánované trase.
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

Porušení těchto povinností je považováno za porušení povinností zákazníka, pro které je pořadatel oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit. Náklady spojené s odstoupením od smlouvy nese v takových případech v plné výši zákazník nebo účastník zájezdu.

### d) Pořadatel je povinen:

- před uzavřením smlouvy o zájezdu splnit vůči zákazníkovi svou předesmluvní informační povinnost
- řádně poskytnout služby výslovně zahrnuté do programu zájezdu a ceny zájezdu v souladu se smlouvou o zájezdu
- bez zbytečného odkladu seznámit zákazníky s případnými změnami programu zájezdu a rozsahu služeb

## 6. Odstoupení od smlouvy o zájezdu zákazníkem

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit ze zákonných důvodů, stanoví-li tak smlouva o zájezdu nebo tyto všeobecné podmínky.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy z jiného důvodu než z důvodu

- porušení povinností pořadatele či z důvodu, že pořadatel nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal,
- zvýšení ceny zájezdu dle čl. 3 těchto všeobecných podmínek
- že bylo příslušným orgánem státní správy vydáno varování o nevhodnosti cesty do místa určení z důvodu, že v místě určení cesty nebo v jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty

je zákazník povinen zaplatit pořadatelovi odstoupné – storno poplatků. Stornoplatek se u **autobusových zájezdů s cenou do 3 500 Kč** (včetně) účtuje za každého účastníka ve výši:

- více než 60 dnů před stanoveným odjezdem ..... 500 Kč
- 59-30 dnů před odjezdem ..... 30 % z ceny zájezdu
- 29-22 dnů před odjezdem ..... 40 % z ceny zájezdu
- 21-15 dnů před odjezdem ..... 50 % z ceny zájezdu
- 14 a méně dnů před odjezdem ..... 100 % z ceny zájezdu

Stornoplatek se u **autobusových zájezdů s cenou nad 3 500 Kč** účtuje za každého účastníka ve výši:

- více než 60 dnů před stanoveným odjezdem ..... 1 000 Kč
- 59-30 dnů před odjezdem ..... 30 % z ceny zájezdu
- 29-22 dnů před odjezdem ..... 40 % z ceny zájezdu
- 21-15 dnů před odjezdem ..... 50 % z ceny zájezdu
- 14 a méně dnů před odjezdem ..... 100 % z ceny zájezdu

Stornoplatek se účtuje za každého účastníka **leteckého zájezdu** ve výši 100 % výše první zálohy dle smlouvy o zájezdu plus:

- více než 60 dnů před stanoveným odjezdem ..... 1 000 Kč
- 59-30 dnů před odjezdem ..... 30 % z doplatku zájezdu
- 29-22 dnů před odjezdem ..... 40 % z doplatku zájezdu
- 21-15 dnů před odjezdem ..... 50 % z doplatku zájezdu
- 14 a méně dnů před odjezdem ..... 100 % z doplatku zájezdu

Stornopoplatek zákazník neplatí v případě postoupení smlouvy ve smyslu ust. § 2532 o.z. V tomto případě platí zákazník pouze náklady spojené se změnou knihování u letecké společnosti. Obdobně je zákazník povinen uhradit náklady spojené se změnou knihování u letecké společnosti při změně jednotlivého účastníka zájezdu. V případě autobusových zájezdů je změna zákazníka, nebo jednotlivého účastníka bezplatná.

Odstoupení od smlouvy zákazníkem ze zdravotních důvodů účastníka musí být pořadatel nahlášeno písemně nebo emailem před odjezdem za účelem uplatnění případného storna u pojištění storna u příslušné pojišťovny. Zákazník bere na vědomí, že v případě nesplnění této povinnosti nemusí pojišťovna poskytnout plnění u pojištění storna.

Pořadatel je oprávněn vůči své povinnosti vrátit zákazníkovi uhrazené finanční prostředky z důvodu zániku smlouvy odstoupením započíst svůj nárok z titulu nároku na úhradu stornopoplatku dle odst. 6 těchto VOP.

#### 7. Odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele

Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit zájezd a to nejpozději 10 dní před jeho zahájením, není-li dosažen minimální počet 42 účastníků fakticky se účastnících zájezdu v případě autobusového zájezdu, nebo 20 účastníků fakticky se účastnících zájezdu v případě leteckého zájezdu, anebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelný.

Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit zájezd v důsledku vyšší moci, tj. z důvodů, kterým nebylo možno zabránit, nebo je při uzavírání smlouvy předvídat (nepříznivé klimatické či politické podmínky, prudké záplavy, válečné ohrožení atd.).

V případě odstoupení od smlouvy pořadatel vrátí zákazníkovi bez zbytečného odkladu všechny zákazníkovi uhrazené finanční prostředky na cenu zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v takových případech nemá nárok na další náhrady.

#### 8. Reklamacce služeb

Pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesházích.

V případě, že zájezd nemá vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil, nebo které zákazník důvodně očekával, je pořadatel povinen sjednat nápravu. V průběhu zájezdu je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava na místě samém. Obrací se tedy na zástupce pořadatele nebo průvodce v místě cesty. Vyžaduje-li to povaha reklamacce, uplatňuje zákazník reklamaci v sídle pořadatele, a to nejpozději do 1 měsíce po návratu.

Pořadatel odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li pořadatel vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného-storna.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne pořadatel bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne pořadatel zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je pořadatel povinen, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pořadatel se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

#### 9. Pojištění

V rámci ceny zahraničního (mimo ČR) zájezdu jsou zákazníci po dobu konání zájezdu pojištěni na základě smlouvy, uzavřené mezi pořadatelem a pojišťovnou ČSOB Pojišťovna, a. s. Podmínky a cena tohoto pojištění se řídí smluvním ujednáním ČSOB Pojišťovny, a. s. Pojistné podmínky pojištění léčebných výloh tvoří přílohu závazné přihlášky (cestovní smlouvy). Výše plnění z tohoto pojištění činí 3 000 000 Kč - z toho 5 000 Kč na neodkladné ošetření zubů, 3 000 000 Kč na repatriaci a 3 000 000 Kč na zdravotní péči.

Kromě léčebných výloh v rámci ceny zájezdu pořadatel zajišťuje

- pojištění odpovědnosti za škodu občanů způsobenou při cestách a pobytu
- úrazové pojištění zákazníka nebo účastníků zájezdu
- pojištění zavazadel
- pojištění storna zájezdu v případě zrušení ze zdravotních důvodů zákazníka nebo účastníka zájezdu

Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkovi a pojišťovnou, pořadatel je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

Pořadatel je pojištěn proti úpadku u pojišťovny Generali.

#### 10. Ochrana osobních údajů

Zákazník je srozuměn s tím, že pořadatel je oprávněn pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat osobní údaje zákazníka a/nebo účastníků zájezdu v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou osobní údaje zákazníka v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům pořadatele (zejména ubytovatelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména v pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pořadatel bude zpracovávat jeho osobní údaje minimálně v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu a se souhlasem zákazníka i za účelem zaslání obchodních sdělení. Se souhlasem zákazníka je pak pořadatel oprávněn zasílat zákazníkovi obchodní sdělení e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku či souhlas odvolat, a to buď na adresu pořadatele nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@skolnizajezdy.cz. V tomto případě nebude pořadatel zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že pořadatel bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů pořadatele a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách. Uzavřením smlouvy p zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn udělit tyto souhlasy za spolecestující osoby, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním pořadatel, a to buď na adresu pořadatele nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@skolnizajezdy.cz.

b) Požadovat od pořadatele přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby pořadatel omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) pořadatel již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody pořadatele převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od pořadatele kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je pořadatel povinen mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které pořadatel zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá pořadatel osobní údaje zákazníka jinému správci.

#### Společná a závěrečná ustanovení

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce.

Nedojde-li k mimosoudnímu vyřešení sporů vzniklých ze smluv, na které se vztahují tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy ČR.

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými podmínkami účasti na autobusových a leteckých zájezdech CK Školní zájezdy, s. r. o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné ode dne 3. 10. 2018