VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY
cestovní kanceláře QUALITY TOURS s.r.o.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ
Všeobecné smluvní podmínky QUALITY TOURS s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře QUALITY TOURS s.r.o., IČ: 26122669, se sídlem v České republice, Myslíkova 174/23, 110 00 – Praha 1, (dále jen „CK“). VSP cestovní kanceláře QUALITY TOURS s.r.o. tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „zákazník“) a CK. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se s těmito VSP seznámil před uzavřením smlouvy o zájezdu a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

I. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU
Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:
1) tuzemského nebo zahraničního zájezdu, tj. předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen jako „zájezd“)nebo
2) souboru/kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či v zahraničí sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen jako „služby na objednávku“)nebo
3) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje CK zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“)
a) z nabídky jednotlivých služeb cestovního ruchu předem vypsaných CK,
b) z poptávky zákazníka na jednotlivé služby cestovního ruchu, které nejsou předem CK vypsané.
Tyto VSP obsahují zvláštní podmínky pro exotické zájezdy a zájezdy na vyžádání. Exotickým zájezdem je zájezd takto označený v nabídce zájezdů CK. Podle předmětu smluvního vztahu jsou stanoveny dále uvedené smluvní podmínky.

II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU
Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě uzavření smlouvy o zájezdu na specializovaném formuláři, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VSP stejně jako nabídka zájezdu na webových stránkách CK, na letáku nebo v katalogu, (dále jen „katalog“), (vše společně dále též „smlouva“, a úhrady zálohy na cenu zájezdu na účet CK. Za den úhrady se považuje den, kdy byla příslušná částka připsána na účet CK.
CK se podpisem smlouvy zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami. Vzhledem k tomu, že katalogy zájezdů a služeb jsou vydávány v předstihu, CK si vyhrazuje právo, oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve formuláři smlouvy o zájezdu a v katalogu nebo ve VSP odlišují, jsou vždy závazné údaje uvedené ve formuláři smlouvy o zájezdu.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY A CENA
Zákazník se zavazuje uhradit cenu služeb dle smlouvy před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny (včetně fakultativních služeb) se splatností ke dni podpisu smlouvy, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dní před nástupem na zájezd.
V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při podpisu smlouvy.
V případě koupě samostatné letenky je zákazník povinen, pokud byla letenka zákazníkovi předem vystavena, provést platbu ve 100% výši při podpisu smlouvy. Zákazník je povinen u exotických zájezdů a zájezdů na vyžádání uhradit zálohu ve výši 100% z ceny letenky a 50% z ceny ubytování, pokud nebude ve smlouvě ujednáno jinak. Zbylou cenu zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dní před realizací souboru služeb (zájezdu). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací souboru služeb je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb. Při porušení závazku zákazníka zaplatit cenu za služby má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit dle ust. § 2533 OZ.
Platba se provádí v hotovosti na pobočce CK, převodem na účet CK (Raiffeisenbank a.s. č.ú. 2027294001/5500), platební nebo kreditní kartou nebo poštovní poukázkou. V případě, že zákazník uzavře smlouvu o zájezdu prostřednictvím obchodního zástupce CK, je srozuměn s tím, že obchodní zástupce není oprávněn přijímat finanční plnění za CK a zákazník tak zaplacením obchodnímu zástupci nesplní svůj závazek uhradit cenu zájezdu CK.
V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (tzv. stornopoplatky) hradí výlučně zákazník.
Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

Bonusy a slevy uváděné v nabídkách CK nelze mezi sebou navzájem sčítat ani jinak kombinovat.
Cena zájezdu je odvozena od počtu nocí strávených v dané destinaci, přičemž ve smlouvě jsou uvedena data odjezdu a příjezdu, od nichž se počet nocí odvozuje. U zájezdů do zahraničí jsou data odjezdu a příjezdu, tedy první a poslední den, určeny především k zajištění dopravy, transferů z letiště do místa ubytování a organizaci v místě ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu a po tyto dny nemá zákazník nárok na plnohodnotné stravování podle sjednaných podmínek. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení „pobytu“ či ušlou večeři apod.

Zákazník bere na vědomí, že cena zájezdu nezahrnuje případnou pobytovou taxu dle vyhlášky místních úřadů, která činí zpravidla 0,5 - 3 Eur za osobu a noc. V případě jejího zavedení je splatná na místě v hotovosti, v Eur. Zavedení taxy a její výše mohou být úpravou místní vyhlášky i v průběhu sezony změněny. Aktuální informace budou k dispozici vždy po příjezdu do ubytovacího zařízení.

IV.SPECIFIKACE SLUŽEB
Zákazník obdrží nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité pokyny a informace, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě, anebo v katalogu, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, (dále jen „pokyny k zájezdu“).
U leteckých zájezdů je ujednaným dopravním prostředkem dopravní letadlo a u autobusových zájezdů je to standardní turistický autobus. Obojí v nejnižší možné knihovací třídě bez určení čísla sedadla (určení sedadla za poplatek). Přesný čas odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek budou uvedeny v pokynech k zájezdu. Tyto časy a místa mohou být kdykoli, i těsně před odjezdem, změněny v závislosti na konkrétní dopravní situaci. Transfer v destinaci je zajištěn standardním turistickým autobusem/minibusem/osobním autem, přičemž rozvoz klientů probíhá na trase z/na letiště do několika různých ubytovacích zařízeních. Cesta z/na letiště do ubytovacího zařízení může trvat až pět hodin. U poznávacích zájezdů/výletů je doprava zajištěna standardním turistickým autobusem v doprovodu česky nebo slovensky mluvícího delegáta CK. Délka a program výletu se může měnit v závislosti na počasí a dalších okolnostech v destinaci, program bude upřesněn před započetím výletu. CK může před zahájením výletu tento výlet zrušit z důvodu špatného počasí nebo nedostatečného počtu zákazníku. Minimální počet zákazníků pro uskutečnění výletu je uveden v katalogu.
Ubytovací zařízení je zařazené do kategorie podle pravidel konkrétní destinace. Konkrétní ubytovací zařízení a jeho popis vč. kategorie stanoví katalog. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že v ceně pobytově-poznávacího zájezdu je zahrnut výlet či výlety, tyto v ýlet/y mohou být spojeny s transferem z/na letiště.
CK zajišťuje výhradně skupinové zájezdy o velikosti až 200 osob/termín.
Zákazník může nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu a po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu, pokud tato osoba splňuje podmínky pro účast na zájezdu.
Služby CK jsou poskytovány v českém/slovenském jazyce. Organizaci v místě pobytu zajišťuje určený delegát CK.
Zájezdy CK nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. V případě, že se zájezdu chce na vlastní odpovědnost účastnit zákazník s určitým pohybovým či jiným zdravotním omezením, bere na vědomí, že musí před uzavřením smlouvy tuto skutečnost sdělit CK a nechat si v textové podobě potvrdit možnost účasti na zájezdu s případnou asistencí.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA
K základním právům zákazníka patří:
a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb a právo na pomoc v nesnázích;
b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb;
c) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může v průběhu zájezdu obrátit s žádostí o pomoc (zejména místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba;
d) právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny;
e) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VII. VSP;
f) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s čl. IX. VSP;
g) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou uvedeny v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami;
K základním povinnostem zákazníka patří, zejména:
a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvedení osobních údajů včetně doručovací adresy, kontaktního e-mailu a telefonu, vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře, žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.);
b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu;
d) nahlásit účast cizích státních příslušníků;
e) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. IV. VSP a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast zrušit a od smlouvy odstoupit a účtovat zákazníkovi odpovídající stornopoplatek;
f) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám k podmínkám a obsahu sjednaných služeb;
g) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb; v případě, že zákazník neobdrží potřebné doklady nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, je povinen bez zbytečného odkladu kontaktovat CK s žádostí o dodání chybějících dokladů, jinak nese odpovědnost za škodu, které tímto mohl zabránit;
h) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu nebo jiném podobném místě) se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů;
i) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat, pokud CK nenabízí jejich zprostředkování;
j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti, při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
k) řídit se pokyny delegáta/průvodce zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závažného porušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby, stejně jako nárok na úhradu nevyužitých služeb;
l) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu;
m) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil,
n) oznámit CK před uzavřením smlouvy o zájezdu jakékoli zdravotní, pohybové či jiné omezení, které by mohlo mít vliv na jeho účast na zájezdu či na některé z poskytovaných služeb CK v průběhu zájezdu.

VI. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU
1) Před zahájením zájezdu a čerpáním služeb
Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu poté, co se o takové změně dozví. Nepodstatné změny smlouvy, které nemají vliv na cenu zájezdu, může CK provést jednostranně. Za nepodstatnou změnu se považuje např. změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních důvodů apod.
V případě, že vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo nemůže-li pořadatel splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal, navrhne CK změnu smlouvy, zákazník může návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě podle smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou včetně změny ceny zájezdu souhlasí.
c) Dojde – li vlivem objektivních okolností (např. dopravní situace, povětrnostní nebo technické podmínky) ke změně či zpoždění odjezdu, které nemůže CK ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem), vyhrazuje si CK právo případné změny trasy, času odjezdu/příjezdu až o 36 hodin (přičemž se považuje za začátek a ukončení zájezdu čas odbavení na letišti), změnu dopravní společnosti či typu dopravního prostředku. Taková změna se nepovažuje za podstatnou změnu smlouvy a nezakládá právo zákazníka na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatku. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
d) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků při zrušení zájezdu ze strany CK.
Odstoupení CK od smlouvy o zájezdu
CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu, od smlouvy o zájezdu odstoupit pokud
a)počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet, přičemž nejnižší počet účastníků pro jakýkoli zájezd je 120 osob, a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě do 20 dnů, nebo
b) v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu CK oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
CK v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
CK je oprávněna odstoupit od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníka. CK je oprávněna zrušit zájezd i bez udání důvodu.
Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu zašle CK poštou na adresu zákazníka či na emailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.
2) V průběhu zájezdu
CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu;
- vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, pokud nelze pokračování či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, nebo pokud zákazník toto náhradní řešení nepřijal. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu zájezdu.
CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, STORNOPOPLATKY

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné a musí být doručeno CK. V oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, číslo zájezdu, číslo rezervace, smlouvy apod.). Účinky odstoupení od smlouvy nastávají ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující odstupné (stornopoplatky):
- při stornování více než 60 dnů před začátkem zájezdu,skutečně vzniklé náklady, minimálně však 1500,- Kč zakaždou osobu
- při stornování od 59 do 45 dnů před začátkem zájezdu,skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z celkovéceny zájezdu za osobu
- při stornování od 44 do 31 dnů před začátkem zájezdu,skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50%z celkové ceny zájezdu za osobu
- při stornování od 30 do 9 dnů před začátkem zájezdu,skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75% z celkovéceny zájezdu za osobu
- při stornování 8 a méně dnů před začátkem zájezdu,100% z celkové ceny zájezdu za osobu.

Případná změna termínu, zájezdu či jména na žádost zákazníka bude hodnocena jako zrušení účasti na zájezdu a bude podléhat poplatku ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 100 Kč za osobu. Pokud CK nemůže z důvodu hrozící neobsazenosti původního termínu/zájezdu žádosti zákazníka vyhovět, odpovídá poplatek výše uvedeným stornopoplatkům.
Pro exotické zájezdy a zájezdy na vyžádání platí specifické stornopoplatky. Zákazník je zde v případě odstoupení od smlouvy povinen uhradit CK následující odstupné:
- při stornování více než 35 dnů před začátkem zájezdu, skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40% z celkové ceny zájezdu za osobu,
- při stornování od 35 do 23 dnů před začátkem zájezdu, skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60% z celkové ceny zájezdu za osobu,
- při stornování od 22 a méně dnů před začátkem zájezdu, 100% z celkové ceny zájezdu za osobu.

Zákazník není oprávněn provádět jakékoli změny týkající se letenek a/nebo zájezdů na vyžádání (včetně letenky v rámci zájezdu), například změnu odletového a příletového letiště, změnu data letu, změnu či opravu jména cestujícího apod. Požadavky na změnu letenky (včetně letenky v rámci zájezdu) nelze realizovat a je třeba vystavit novou letenku, kterou je zákazník povinen uhradit. Odstupné (storno poplatek) v případě zrušení letenek (včetně letenek zakoupených v rámci zájezdu) činí 100 % z ceny letenek. Příslušná letecká společnost může v konkrétních případech rozhodnout jinak. V takovém případě CK klienta informuje o skutečné výši poplatků a dalších nákladů souvisejících se změnou či zrušením letenek.
d) společná ustanovení:
Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena zájezdu, včetně všech objednaných fakultativních služeb.
V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odlet / odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

VIII. ZÁJEZD NA VYŽÁDÁNÍ

Zajištění zákazníkem požadovaného ubytování na základě smlouvy je podmíněno předchozím vyžádáním u poskytovatele ubytování. CK je povinna zákazníkovi sdělit, zda došlo k vyžádání požadované služby ubytování nejpozději do čtyř pracovních dnů od podpisu smlouvy. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že v případě nemožnosti zajištění ubytování od poskytovatele), se smlouva od počátku ruší na základě oznámení této skutečnosti zákazníkovi.
Většina exotických zájezdů je operována na pravidelných linkách leteckých společností a celková cena zájezdu se odvíjí od aktuální ceny letenky v den rezervace. Ceny jsou stanovené pro lety v ekonomické třídě a platí pouze pro rezervace v optimální knihovací třídě, což znamená, že nabídka platí při dosažení nejvýhodnější ceny letenky. Může tudíž dojít k navýšení, ale i ponížení oproti ceně, která je uvedena v nabídce CK na webových stránkách.

IX. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

V případě vadně poskytnutých služeb nebo v případě neposkytnutí služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. e-mailem popř. ústně nebo telefonicky do protokolu, který sepíše zaměstnanec CK, přičemž zákazník je povinen specifikovat konkrétní zájezd či službu, jejichž se reklamace týká, srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu a dle možností předmět reklamace skutkově doložit. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří či agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující kanceláře či agentury.
Zákazník je povinen uplatnit své právo na reklamaci v souladu s § 2537 odst. OZ bez zbytečného odkladu, tedy ihned po zjištění vady okamžitým oznámením delegátovi (průvodci) CK anebo přímo CK a je povinen poskytnout součinnost tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby,. Opožděné nebo nepodložené reklamaci nebude vyhověno. Reklamace uplatněná v souladu s těmito VSP bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění.
CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.
CK upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení a snímky pláží a dalších míst v jejích nabídkových listech a katalozích, jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit vybavením, velikostí apod., není možné zobrazit v katalogu všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v katalogu je zobrazen pouze jeden z nich. CK nemá vliv na přidělování jednotlivých pokojů; to je plně v kompetenci hotelu. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, čistotu moře či veřejné pláže, charakter přístupu k pláži, stavební ruch v okolí hotelu apod. Vzdálenost ubytovacího zařízení od pláže nebo od moře je přibližný údaj o délce nejkratší přístupové cesty od nejbližšího hotelového východu k moři či k pláži, tato vzdálenost se tedy může lišit v závislosti na místě ubytování hostů v rámci hotelového komplexu. CK rovněž upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v případě mimosezónních zájezdů nemusí být v provozu všechny sezónní služby hotelu, stejně jako letoviska a obchody. Ubytování zajišťuje CK vždy v souladu s právními předpisy příslušného státu. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení v rámci zvolené destinace, a to ve stejné či vyšší kategorii.
Náhradu újmy vzniklé z porušení smluvní povinnosti CK není CK povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak i na vnitrostátní leteckou dopravu.

X. POJIŠTĚNÍ

CK prohlašuje, že uzavřela u pojistitele Slavia pojišťovna a.s. pojištění, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato součástí zájezdu,
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční,
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu kartu pojišťovny, obsahující název pojišťovny, číslo pojistné smlouvy a kontakty na pojišťovnu. Podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události zákazník nalezne na webových stránkách pojišťovny https://www.slavia-pojistovna.cz/.
Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

XI. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

CK nenese odpovědnost za cenu a kvalitu fakultativních výletů a jiných služeb, které si zákazník zajistí v místě pobytu uzavřením smlouvy s jiným poskytovatelem služeb. CK rovněž neodpovídá za kvalitu a úroveň jiných služeb u akcí, které si zákazník zajistí sám prostřednictvím delegáta, v hotelu či jiného poskytovatele služeb.
CK neodpovídá za škodu, která byla zákazníkovi způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. CK rovněž nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, např. čistotu ovzduší, kvalitu mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu, apod. V těchto případech CK neposkytuje kompenzace.
Zákazník bere na vědomí, že po dobu přepravy do místa pobytu nese odpovědnost za škody přepravce. Zákazník je povinen řídit se jeho pokyny.
CK nemůže ovlivnit případné změny v dopravních dispozicích, které mohou nastat v souladu s mezinárodními úmluvami. Může se jednat např. o trasu letu, mezipřistání, ale i místo odletu, typ letadla nebo letový plán. Platné údaje (časy a místa odletu) jsou vždy uvedeny na letenkách, avšak některé změny mohou nastat i několik hodin před plánovaným odletem (zpoždění vlivem přeplněných vzdušných koridorů, změna povětrnostních podmínek apod.). Změnou řádu, především v případě nočních přeletů, muže být zkrácen celkový počet dní trvání zájezdu, avšak bez vlivu na délku pobytu v cílovém místě. Klient, který si zakoupí pouze letenku nebo individuální zájezd, je povinen si 48 hodin před odletem ověřit časy svých odletů (cestovní kancelář v tomto případě neodpovídá za případné zmeškání letu v případě změny odletu). První a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě, nelze tedy vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. U charterových letů si CK vyhrazuje právo na změnu odletu až o 24 hodin bez jakékoliv následné kompenzace klientům.
Písemnosti doručuje CK zákazníkovi na jím uvedenou doručovací adresu nebo e-mail. CK neodpovídá za škodu způsobenou nedoručením zásilky v případě chybně uvedených údajů zákazníkem. V případě písemností zasílaných prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se v případě pochybností považuje písemnost za doručenou třetím dnem po jejím odeslání.

XII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1) CK zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“) a dalšími právními předpisy.
2) CK jsou zpracovávány tyto osobní údaje/kategorie osobních údajů zákazníka: jméno a příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou kontaktní adresu, telefonické spojení, číslo letu, a to na základě smlouvy o zájezdu. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem: (i) poskytnutí služeb zákazníkovi a splnění dalších povinností ze smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK po dobu trvání zájezdu a (ii) realizace oprávněného zájmu CK, doba uložení 4 let ode dne ukončení zájezdu. Oprávněným zájmem je ochrana a prokázání práv a právních nároků CK, zejména z uzavřených smluv. Tato lhůta je stanovena vzhledem k promlčecím lhůtám nároků se zohledněním toho, že se o případném u soudu uplatněném nároku nemusíme dozvědět hned v okamžiku jeho uplatnění druhou stranou. Pro tyto účely jsou uchovávány údaje ze smluv vzájemné komunikace mezi CK a zákazníkem. Oprávněným zájmem je dále přímý marketing. Pro účely zasílání obchodních sdělení budeme zpracovávat tyto osobní údaje našich klientů: e-mailová adresa.
3) Osobní údaje bude CK zpracovávat manuálně i automatizovaně přímo prostřednictvím svých k tomu pověřených zaměstnanců a dále prostřednictvím zpracovatelů pověřených CK na základě smluv o zpracování osobních údajů. Poskytnutí osobních údajů zákazníka je smluvním požadavkem.
4) Seznam subjektů/kategorií příjemců, kterým můžou být osobní údaje zákazníka zpřístupněny, naleznete na https://www.qualitytours.cz/soubory-ke-stazeni/
5) Právním důvodem zpracování osobních údajů je smlouva o zájezdu a oprávněný zájem CK.
6) Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům zpracovávaných CK, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování.
7) Zákazník má dále právo získat od CK osobní údaje, které se zákazníka týkají a jež zákazník CK poskytnul. CK na základě žádosti zákazníka poskytne zákazníkovi údaje bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu nebo je na žádost zákazníka poskytne jinému jednoznačně určenému správci. Toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které nejsou zpracovávány automatizovaně.
8) CK má úmysl poskytovat osobní údaje do třetích zemí.
9) Domnívá-li se zákazník, že dochází k neoprávněnému zpracování jeho osobních údajů, může se obrátit se stížností na dozorový orgán, kterým je pro území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
10) Kontaktní údaje CK: info@qualitytours.cz

XIII. ASISTENČNÍSLUŽBA V PŘÍPADĚ ZPOŽDĚNÍ/ZRUŠENÍ LETU

1) Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas a sjednává asistenční službu v případě zpoždění/zrušení letu, kterou může zajišťovat CK i prostřednictvím 3. strany.
2) Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, že on sám poskytne nebo CK je oprávněna poskytnout 3. straně ve smyslu čl. XII. bod 1 osobní údaje uvedené v čl. XII. bod 2 těchto VSP, a to za účelem vymáhání kompenzace v případě leteckých nepravidelností.
3) Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas a uděluje CK zmocnění k jeho zastoupení v jednání a vymáhání kompenzace s dopravcem zejména za zpožděný let podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v platném znění, a dále vyslovuje souhlas, že se CK může nechat pro výše uvedené jednání zastoupit 3. stranou ve smyslu čl. XII. bod 1. V případě požadavku dopravce na prokázání zmocnění k jednání a vymáhání kompenzace, se zavazuje zákazník podepsat plnou moc k jeho zastoupení.
4) Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník souhlasí a bere na vědomí, že z úspěšně vymožené kompenzace mu náleží 60 - 70% z částky bez DPH vyplacené dopravcem.
5) Informaci o asistenční službě v případě zpoždění/zrušení letu získáte nahttp://www.qualitytours.cz/meli-jste-problem-s-letem/

XIV. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu je právo ČR.
V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa http://www.coi.cz.
CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VSP. CK je v případě změny těchto podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez odkladu informovat ty zákazníky, jichž se bezprostředně dotýká, a to na kontaktní e-mail uvedený zákazníkem. Zákazník má právo takové změny odmítnout a smlouvu z tohoto důvodu vypovědět bez výpovědní doby. Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 1.7. 2018.

XV. PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

Zákazník výslovně prohlašuje, že před uzavřením smlouvy o zájezdu obdržel a seznámil se s následujícími informacemi k zájezdu podle zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů:

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. CK ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

CK má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám

budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Telefonní číslo pro naléhavé případy je +420 226 259 060-2, +420 724 246 562 nebo můžete kontaktovat příslušného delegáta zájezdu, jehož kontakt bude uveden v pokynech k zájezdu.

-Zákazník může nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu a po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu či VSP, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Za zásadní prvek zájezdu se nepovažuje změna ubytovacího zařízení za zařízení stejné kategorie a obdobné vybavenosti. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí odstupné (storno poplatek) dle příslušných ustanovení VSP.

- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. CK si zajistila ochranu pro případ úpadku pojištění záruky u subjektu Slavia pojišťovna, a.s., Revoluční 1/655, 110 00, Praha 1, +420 242 452 652. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (http://www.mmr.cz); tato forma zveřejnění má informativní charakter.

V …….. Dne …….

Podpis zákazníka: ……