

Všeobecné podmínky cestovní kanceláře PRO TRAVEL CK, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné podmínky se řídí obecně závaznými právními předpisy, především pak ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a jsou platné pro všechny zájezdy cestovní kanceláře PRO TRAVEL CK, s.r.o., Prokopova 23, 301 00 Plzeň, Česká republika (dále jen CK). Jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SZ).

1.2. Zájezdem (dále jen zájezd) se rozumí zájezd nabízený v katalogu nebo nabídkových listech a definovaný zákonem č. 159/1999 Sb.

1.3. Zákazníkem je osoba (fyzická nebo právnická), která uzavře s CK Smlouvu o zájezdu, osoba, v jejíž prospěch je smlouva o zájezdu uzavřena, případně osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek podle občanského zákoníku (dále jen zákazník).

2. Vznik smluvního vztahu

2.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením SZ, ve které se CK zavazuje obstarat pro zákazníka za sjednaných podmínek zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit CK předem sjednanou souhrnnou cenu.

2.2. SZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- v případě žáků přihláška prostřednictvím rezervačního systému CK nebo zaplacení zálohy zájezdu

- v případě škol podpis smlouvy oběma stranami nebo zaplacení zálohy zájezdu

- v případě ostatních zákazníků zaplacení zálohy zájezdu nebo jakýkoliv výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený na smlouvě o zájezdu, v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.3. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že obdržel a seznámil se s veškerými potřebnými dokumenty. Ty tvoří tyto Všeobecné podmínky, nabídka zájezdu nebo jeho program, doklad o pojištění pro případ úpadku a příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

2.4. Smluvní vztah vzniká mezi CK a osobou, která SZ uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Tato osoba odpovídá za splnění všech závazků ze SZ také osobami, v jejichž prospěch byla SZ uzavřena.

2.5. Uzavřením SZ se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd v dohodnutém rozsahu a v souladu se sjednanými podmínkami.

3. Školní zájezdy

3.1. Školní zájezd je akce, jejíž podstatné náležitosti určuje a nastavuje škola, příp. pověřený zaměstnanec, po dohodě s CK. Je nerozhodné, zda je škola výslovně uvedena jako strana smlouvy o zájezdu. Školní zájezd se uskutečňuje alespoň zčásti v průběhu školního roku.

3.2. Přihlašování na školní zájezdy probíhá buď prostřednictvím školy nebo online přes rezervační systém CK.

3.3. Pro přihlášení přes rezervační systém CK je nutnou podmínkou registrace zletilého účastníka zájezdu, nebo zákonného zástupce nezletilého účastníka do tohoto systému. Za nezletilého účastníka zájezdu v tomto případě uzavírá SZ jeho zákonný zástupce.

3.4. Pokud zákonný zástupce, příp. zletilý účastník vyplní požadované údaje v rezervačním systému a stiskne tlačítko "závazně se přihlásit", je tímto SZ uzavřena. CK zašle zákonnému zástupci účastníka, příp. zletilému účastníkovi Potvrzení o zájezdu včetně rozpisu plateb na email, který uvedl v rezervačním systému.

3.5. V případě, že přihlašování probíhá prostřednictvím školy je vybírání závazných přihlášek i plateb od účastníků zájezdu plně v její kompetenci. Ve smluveném termínu je škola povinna předat CK platby a údaje nezbytné pro zajištění služeb zájezdu.

3.6. Domovská škola účastníka zájezdu je po domluvě s průvodcem či jiným odpovědným pracovníkem CK oprávněna program nebo termín upravit podle své potřeby. Tyto změny je žák povinen respektovat. Za změny prováděné školou CK neodpovídá.

3.7. Škola je oprávněna rozhodnout, kdo z jejich žáků se zájezdu zúčastní. Pokud škola vyloučí ze zájezdu již přihlášeného účastníka, musí tento uplatňovat veškeré své požadavky vyplývající z jeho neúčasti na zájezdu, vyjma požadavku na vrácení platby, vůči škole, nikoliv vůči CK.

3.8. Škola je oprávněna kdykoli před začátkem zájezdu rozhodnout o jeho zrušení, případně během zájezdu o jeho zkrácení či jiné úpravě. Veškeré následky a povinnosti účastníků tím vzniklé, musí účastníci uplatňovat vůči škole, nikoliv vůči CK.

3.9. Pokud se Škola rozhodne zrušit zájezd, je toto povinna oznámit CK písemně. Je také povinna uhradit CK příslušné storno poplatky za jednotlivé účastníky zájezdu, případně zajistit tuto úhradu jednotlivými účastníky.

3.10. CK komunikuje s účastníky zpravidla prostřednictvím školy nebo prostřednictvím rezervačního systému či emailu. Případné speciální požadavky jsou účastníci povinni napsat při přihlášení do rezervačního systému, příp. komunikovat škole.

3.11. Škola je povinna přijímat reklamace od účastníků zájezdu a neprodleně je předat CK k řešení. Škola je povinna poskytnout CK a účastníkovi veškerou součinnost při řešení problémů během či po skončení zájezdu. Obdobná povinnost platí pro CK.

3.12. Účastníci školního zájezdu jsou povinni řídit se během zájezdu pokyny průvodce CK a pokyny doprovodného pedagoga. Škola v souladu s § 29 zákona č. 561/2004 Sb. (školský zákon) koná pedagogický dozor a zajišťuje bezpečnost a ochranu žáků během školního zájezdu.

3.13. Ustanovení tohoto článku 3 mají přednost před ostatními ustanoveními těchto všeobecných obchodních podmínek.

4. Cena zájezdu

4.1. Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena ve SZ.

4.2. Zákazník je povinen při uzavření SZ uhradit zálohu ve výši 40% z dohodnuté souhrnné ceny zájezdu (není-li domluveno jinak), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejdéle 45 dnů před realizací zájezdu (není-li domluveno jinak). V případě uzavření SZ ve lhůtě kratší než 45 dnů před realizací zájezdu, je zákazník povinen při uzavření SZ uhradit 100% dohodnuté souhrnné ceny.

4.3. Jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, musí SZ obsahovat údaje o výši těchto plateb.

4.4. CK neručí za ceny doplňkových služeb (vstupné do objektů, výlety lodí a lanovkou apod.), které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu.

4.5. V případě, že se zákazník nedostaví včas k odjezdu nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

5. Povinnosti zákazníka

5.1. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) uvádět pravdivě a úplně požadované informace ve SZ a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu;

b) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu;

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4;

d) mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je požadováno;

e) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program;

f) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či které by mohlo způsobit škody dodavatelům jednotlivých služeb nebo CK;

g) uhradit škodu způsobenou v dopravním prostředku nebo ubytovacím, či jiném zařízení, kde zákazník čerpal služby zajištěné dle SZ.

6. Změna smluvních podmínek

6.1. Ze strany zákazníka

- a) Před zahájením zájezdu může zákazník SZ postoupit třetí osobě, pokud ta splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li o tom zákazník CK včas oznámení, tj. nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu.
- b) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
- c) Jakékoli jiné změny na základě požadavku zákazníka vyžadují dohodu smluvních stran.

6.2. Ze strany CK

- a) CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích před zahájením zájezdu. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.
- b) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu zásadně změnit podmínky SZ (posunutí zájezdu o více než 24 hod., úprava programu týká-li se více než 20% doby jeho trvání apod.), navrhne zákazníkovi změnu SZ. Pokud navrhovaná změna SZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí. Nesouhlasí-li, má právo od SZ odstoupit ve lhůtě pěti dnů ode dne doručení oznámení o změně. Neodstoupí-li zákazník od SZ v této lhůtě, platí, že se změnou SZ souhlasí.
- c) Za dostatečně průkaznou formu informování o výše uvedených změnách se považuje e-mailová zpráva zasláná na registrační e-mail účastníka či jeho zákonného zástupce. V případě školních zájezdů se za prokazatelnou formu informování považuje e-mailová zpráva zasláná zástupci školy/organizace, který s CK daný zájezd připravuje.
- d) Při uzavření změněné SZ se platby uskutečněné na základě původní SZ považují za platby podle změněné SZ. Je-li cena změněného zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinná tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.
- e) CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně plánovaný program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinná zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo se blížící k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu.

7. Odstoupení od SZ

7.1. Ze strany zákazníka

- a) Zákazník může od SZ odstoupit před zahájením zájezdu kdykoliv.
- b) Odstoupil-li zákazník od SZ, protože nesouhlasí s její změnou nebo odstoupila-li CK od SZ z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK nabídla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí CK zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.
- c) Odstoupí-li zákazník od SZ proto, že CK porušila své povinnosti vyplývající z SZ nebo nedojde-li k uzavření nové SZ dle odst. 7 článku b), je CK povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SZ, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

7.2. Ze strany CK

- a) CK může před zahájením zájezdu od SZ odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo porušení povinností zákazníkem
- b) CK má právo zrušit zájezd, jestliže nebude dosaženo minimálního počtu 40 zákazníků (pokud není ve specifikaci zájezdu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu) a CK oznámí zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě, která nesmí být kratší než:
 - 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
 - 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní,
 - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny
- c) CK má dále právo zrušit zájezd, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V tom případě nemá zákazník právo na náhradu škody.

8. Stornovací podmínky

8.1. Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností CK stanovených SZ nebo odstoupí-li CK od SZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši účelně vynaložených nákladů CK (způsobených odstoupením) a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však

- a) 10% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti dříve než 45 dnů před datem uskutečnění zájezdu
- b) 30% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 44.-30. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- c) 50% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 29.-15. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- d) 80% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 14.-8. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- e) 100% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti v posledních 7 dnech před datem uskutečnění zájezdu.

8.2. U leteckých zájezdů je odstupné stanoveno ve výši ceny letenky a s ní spojených nevratných výdajů (např. příplatek za zavazadla apod.) plus procentuálně uvedené odstupné uvedené v bodu 8.1. počítané z celkové ceny zájezdu ponížené právě o cenu letenky a s ní spojených výdajů.

8.3. Účelně vynaloženými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8.4. CK je povinná vrátit zákazníkovi částku, kterou od něho obdržela na úhradu ceny podle zrušené SZ, sníženou o výše uvedené odstupné.

9. Reklamační řád a odpovědnost za škodu

9.1. CK odpovídá zákazníkovi za splnění závazků vyplývajících z uzavřené SZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. CK má dále povinnost poskytnout pomoc v nesnázích.

9.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve SZ, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník musí uplatnit své právo tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém (u průvodce CK).

9.3. Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce CK s reklamujícím reklamační protokol. Protokol podepíše reklamující a průvodce CK. Reklamující obdrží jedno vyhotovení protokolu. Průvodcem potvrzený protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK nebo prodejce bez zbytečného odkladu.

9.4. CK neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiného poskytovatele služeb.

9.5. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

9.6. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9.7. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

9.8. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

9.9. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Odvracela-li CK škodu, která hrozila zákazníkům, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které v té souvislosti vynaložila, a na náhradu škody, kterou utrpěla, a to v rozsahu přiměřeném hrozící škodě. Zákazník je rovněž povinen odčinit újmu způsobenou na dobrém jméně CK.

10. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK dle zákona 159/1999 Sb.

10.1. CK má uzavřenu pojištnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi, s níž CK uzavřela SZ, právo na plnění v případě úpadku CK, kdy CK:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR,
- b) nevrátí zákazníkovi zálohu nebo cenu za zájezd, který se neuskutečnil,
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, když se zájezd uskutečnil jenom z části.

10.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u: ČSOB Pojišťovna a.s., člen holdingu ČSOB, IČ: 45534306 se sídlem v Pardubicích, Zelené Předměstí, Masarykovo náměstí č.p. 1458, PSČ 532 18, tel. xxxxx, www.xxxxx, xxxxx.

11. Souhlas se zpracováním osobních údajů a s pořizováním a užitím fotografií a videozáznamů

11.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SZ zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, skutečnost, kterého zájezdu se zúčastní, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, datum narození, adresa bydliště, emailová adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. V případě školních zájezdů je CK oprávněna dále zpracovávat osobní údaje žáka v rozsahu: škola, třída a osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, telefon, adresa bydliště a e-mailová adresa. Oprávnění zpracovávat osobní údaje zákonného zástupce v uvedeném rozsahu platí u všech zájezdů, kterých se účastní nezletilé osoby.

11.2. Pro účely plnění SZ budou informace uvedené v čl. 11.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotely, letecké společnosti, průvodci, pojišťovny a d.). Při školních zájezdech jsou všechny osobní údaje žáka uvedené v čl. 11.1. předávány průvodci zájezdu a vedoucímu pedagogovi, dále v rozsahu maximálně jméno, příjmení, pohlaví, věk, datum narození, alergie, léky a zdravotní obtíže ubytovacím zařízením či zprostředkující agentuře. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že osobní údaje zákazníka budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotely) či v jiné třetí zemi (zejména letecké společnosti). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK na žádost zákazníka, případně je možné čerpat informace z xxxxxxx.

11.3. Zákazník bere také na vědomí, že nakládání s osobními údaji se v nezbytném rozsahu vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení.

11.4. CK může na zájezdech pořizovat obrazové i zvukové materiály, případně může tyto obdržet od jiných účastníků zájezdu. Jejich použití pro propagaci CK v tištěné i elektronické formě podléhá zvláštnímu souhlasu zákazníka. V případě nezletilých účastníků zájezdu je zapotřebí souhlas jejich zákonného zástupce. Daný souhlas se vztahuje i na dobrovolnou fotosoutěž, kterou CK pořádá na vybraných školních zájezdech. Poskytnutí souhlasu je nezbytnou podmínkou účasti ve fotosoutěži. Souhlas je možné poskytnout v rezervačním systému CK nebo písemně autorovis soutěžního příspěvku.

11.5. Zákazník dále bere na vědomí, že CK může zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení týkajících se výhradně služeb CK. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Zaslání obchodních sdělení lze kdykoli zrušit zasláním žádosti na elektronickou adresu info@protravel.cz, případně využitím odkazu pro odhlášení, který je součástí každého obchodního sdělení.

11.6. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

11.7. Výše uvedená ustanovení čl. 11 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

11.8. Zákazník jako subjekt údajů má svá práva týkající se ochrany osobních údajů. Celý rozsah práv naleznete na internetových stránkách CK - xxxxxx.

12. ADR a ODR klauzule

12.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na xxxxx.

Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na xxxx.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

13.2. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedený v katalogu či jiné nabídce zájezdů od SZ - má vždy přednost SZ.

13.3. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 27.1.2021.