

Všeobecné podmínky CK OK-TOURS a.s. (dále jen CK) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu. Tyto všeobecné podmínky platí od 1.1. 2019.

I. SMLUVNÍ VZTAH

- Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem - objednavatelem cestovních služeb se řídí ustanovením zákona č. 159/199 Sb. a Občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven těmito Všeobecnými podmínkami. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SOZ).
- Smluvní vztah vzniká uzavřením SOZ. SOZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu a ostatních služeb cestovního ruchu. Za závazné potvrzení se považuje podpis předložené SOZ, zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému CK nebo jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci. SOZ může být uzavřena přímo v CK nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce - prodejce (dále jen prodejce).
- Smluvní vztah vzniká mezi osobou - zákazníkem, která SOZ uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob (spolucestujících). Za splnění všech závazků vyplývajících ze SOZ ručí osoba, která ji uzavřela.

II. PŘEDMĚT PODMÍNEK

- Předmětem Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze SOZ uzavřené mezi CK a objednavatelem cestovních služeb.
- Pokud jsou v SOZ uvedeny a CK odsouhlaseny podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v SOZ.

III. UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU, SJEDNANÉ SLUŽBY, CENA A JEJICH ÚHRADA

- Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden v SOZ, kde jsou uvedeny smluvní strany, popis zájezdu (termín konání zájezdu, místo ubytování, doprava a stravování a ostatní služby cestovního ruchu, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu), výše a termíny plateb za zájezd.
- Peny zájezdů jsou uvedeny v katalogu nebo jiné nabídce. Závazná je vždy cena, která je uvedena na cestovní smlouvě.
- Právo zákazníka k účasti na zájezdu CK vzniká zaplacením plné ceny zájezdu. Při objednávce zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu, doplatek je třeba uhradit nejpozději do 30 dnů před odjezdem (odletem, nástupem na pobyt). Pokud dojde k uzavření SOZ v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu, hradí se celá částka za zájezd najednou. V případě leteckého zájezdu je třeba uhradit v záloze cenu letenky v plné výši a z ostatních služeb vymezených v SOZ minimálně 30%.
- V případě, že zákazník nezplatí řádně a včas zálohu za zájezd, zaniká SOZ od počátku. Neuhradí-li zákazník doplatek ceny zájezdu ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od SOZ odstoupit. Zákazník je v takovém případě (neuhrzení zálohy nebo doplatku) povinen uhradit odstupné (storno-poplatky) ve výši stanovené v čl. VIII těchto podmínek. Před odstoupením od smlouvy může CK poskytnout zákazníkovi dostatečnou lhůtu k úhradě.
- Popis ubytování, jeho poloha a vybavenost, popis dopravy a stravování, pokud jsou součástí zájezdu, vyplývají z katalogu CK nebo jiných nabídek, které CK zpracovala a které má zákazník k dispozici. Pokud tyto údaje v nabídce CK nebudou, budou uvedeny přímo v SOZ.

IV. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

- CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu do 21 dnů před zahájením zájezdu, jestliže dojde k následujícím změnám v období od uzavření cestovní smlouvy mezi CK a zákazníkem:
 - zvýšení cen za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou zahrnutých do ceny zájezdu
 - zvýšení směnného kurzu Kč použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.
- Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 6 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody, a může postupovat dále jako při stornu ze strany zákazníka.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- Zákazník je oprávněn:
 - požadovat poskytnutí všech služeb uvedených v SOZ
 - reklamovat vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje na místě vzniku závad přímo ubytovatelé nebo se spojí telefonicky se stálou službou v CK, která mu pomůže vady odstranit. V případech, kdy vady nebyly na místě odstraněny, reklamuje závady písemně přímo u CK do 1 měsíce po návratu ze zájezdu. Jinak nebude na jeho reklamace brán zřetel
 - být seznámen se všemi případnými změnami cestovních služeb vymezenými v SOZ
 - před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává objednavatelem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového objednavatele, že souhlasí s uzavřenou SOZ. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním.
 - požadovat změnu druhu, rozsahu nebo termínu poskytnutí objednaných služeb. Nejdříve však musí odstoupit od původní cestovní smlouvy a sjednat smlouvu novou. CK vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného. Ostatní změny cestovní smlouvy provede CK v případě, že tuto změnu bude možné realizovat za paušální částku 200 Kč za 1 změnu (změna účastníka, při objednání nebo zrušení některých fakultativních služeb, změna odjezdového místa...).
- Zákazník je povinen:
 - uhradit sjednanou cenu služeb uvedených v SOZ dle výše uvedených podmínek.
 - nastoupit ve stanoveném čase na zájezd
 - zajistit si platné cestovní dokumenty
 - dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese zákazník.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI CK

- Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.
- Navrhne-li CK změnu smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- Za změnu smluvních podmínek se nepovažují změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorii ubytování, stravování a zásadní změnu času odletu.
- CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu. Pokud nebude schopna zajistit jejich plnění, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a uskutečněné služby.
- Případnou reklamaci od zákazníka na vady zájezdu nelze uznat, pokud vytykávané nedostatky nejsou zavineny CK nebo jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu.

f) Za škodu způsobenou porušením povinnosti se může CK zprostit jen prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani dodavatelé služeb, a že škoda byla způsobena:

- zákazníkem,
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

g) Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesháněch rychlou pomoc.

VII. Odstoupení od cestovní smlouvy (storno zájezdu)

Ze strany CK:

- CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu vlastního zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení zájezdu či porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
- Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže uvedené odstupné (storno poplatek), a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela za úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy.
- Odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.
- Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu a 5% ze služeb (stravování, doprava,...).
- CK se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci, nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

Ze strany zákazníka:

- Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou a to pouze písemně, naprosto jednoznačnou formou a vždy v místě zakoupení zájezdu.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy z vlastní vůle, je povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

VIII. Odstupné (stornopoplatek)

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od stornování zájezdu do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Odstupné je splatné ihned.

a) Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:

- při odstoupení od cestovní smlouvy 41 dní a více do počátku zájezdu - 15% z ceny zájezdu
- při odstoupení od cestovní smlouvy 40 dní až 30 dní do počátku zájezdu - 40% z ceny zájezdu
- při odstoupení od cestovní smlouvy 29 dní až 20 dní do počátku zájezdu - 50% z ceny zájezdu
- při odstoupení od cestovní smlouvy 19 dní až 10 dní do počátku zájezdu - 70% z ceny zájezdu
- při odstoupení od cestovní smlouvy 9 dní až 5 dní do počátku zájezdu - 80% z ceny zájezdu
- při odstoupení od cestovní smlouvy 4 dní a méně do počátku zájezdu - 100% z ceny zájezdu.

b) U většiny leteckých zájezdů vyžadují letecké společnosti platbu letenek v plné výši již při objednání zájezdu. Výše odstupného v těchto případech bude zahrnovat vždy plnou cenu letenek a odstupné ze zbývajících ceny zájezdu se bude řídit dle odstavce VIII a).

IX. Cestovní pojištění

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Pojištění však může zákazník sjednat s CK, která je zprostředkovatelem pojišťovny. Pojistníkem je potom osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty).

X. Ochrana osobních údajů

Zákazník potvrzuje, že byl seznámen se Zásadami zpracování osobních údajů a bere na vědomí, že CK může na základě svého oprávněného zájmu v omezeném rozsahu použít jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.

Zásady Zpracování osobních údajů OK-TOURS a.s. naleznete ZDE.

Příloha č. 1 k vyhlášce č. 122/2018 Sb.

Formulář pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona

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. Cestovní kancelář OK-TOURS a.s. ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář OK-TOURS a.s. 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.
 - Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
 - Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně 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, 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. 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 přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
 - 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 neposkytlá 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. Cestovní kancelář OK-TOURS a.s. si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu ERV Evropská pojišťovna, a.s., Křížíkova 237/36a, 186 00, Praha 8, IČO 49240196, tel. 221 860 860, mail klient@ervpojistovna.cz. 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.

POJISTKA

k pojistné smlouvě č. 1180000635 na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojistitel: **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**
se sídlem Křižíkova 237/36a,
186 00 Praha 8
IČ: 492 40 196

Pojistník, pojištěný: **OK-TOURS a.s.**
se sídlem Jana Masaryka čp. 194/39,
120 00 Praha 2
IČ: 005 63 391

Pojistitel potvrzuje, že pojištník uzavřel ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pojištění se sjednává pro případ, kdy pojištěný z důvodu svého úpadku

- a) neposkytne zákazníkovi, na kterého se vztahuje smlouva o zájezdu uzavřená s pojištěným (dále jen „oprávněná osoba“), dopravu z místa pobytu v zahraničí do místa odjezdu nebo do jiného místa, pokud je tato doprava součástí zájezdu či spojených cestovních služeb,
- b) nevrátí oprávněné osobě zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil,
- c) nevrátí oprávněné osobě rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části, nebo
- d) nevrátí oprávněné osobě veškeré platby za spojené cestovní služby, které od ní obdržel.

Pojistná doba: **19.02.2024 – 18.02.2025**

Pojištění se řídí pojistnými podmínkami PP-INS-1806 pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře a pojistnou smlouvou.

V Praze dne 25.01.2024



.....
za ERV Evropskou pojišťovnu, a. s.
Ing. Štěpán Landík
ředitel obchodu a marketingu