

# 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.** Smluvní vztah vzniká mezi 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.

**2.3.** Podepsáním SZ zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem obdržovaných dokumentů (SZ, Všeobecné podmínky, program zájezdu).

**2.4.** Podepsáním SZ se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd v dohodnutém rozsahu a v souladu se sjednanými podmínkami.

## 3. Cena zájezdu

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

**3.2.** 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 30 dnů před realizací zájezdu (není-li domluveno jinak). V případě uzavření SZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací zájezdu, je zákazník povinen při uzavření SZ uhradit 100% dohodnuté souhrnné ceny.

**3.3.** CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Ceny zájezdů jsou kalkulovány při cenách dopravy, platbách spojených s dopravou účtovaných dopravci a směnném kurzu ke dni uzavření SZ. V případě jejich navýšení se cena zájezdu navýší o 100% navýšení. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

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

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

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

## 4. Povinnosti zákazníka

**4.1.** K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- uvádět pravdivě a úplně požadované informace ve SZ a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 3
- mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je požadováno
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či které by mohlo způsobit škody dodavatelům jednotlivých služeb nebo CK
- uhradit škodu způsobenou v dopravním prostředku nebo ubytovacím, či jiném zařízení, kde zákazník čerpal služby zajištěné dle SZ

## 5. Změna smluvních podmínek

### 5.1. 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 SZ vyžadují dohodu smluvních stran.

### 5.2. Ze strany CK

**a)** 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 se změnou, 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.

**b)** Při uzavření nové SZ se platby uskutečněné na základě původní SZ považují za platby podle nové SZ. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

**c)** 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 povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo se blížící k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu.

## 6. Odstoupení od SZ

### 6.1. Ze strany zákazníka

**a)** Zákazník může od SZ odstoupit před zahájením zájezdu kdykoliv, a to pouze písemně a naprosto jednoznačnou formou.

**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, vyplátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

**c)** Odstoupil-li zákazník od SZ proto, že CK porušila své povinnosti vyplývající z SZ nebo nedojde-li k uzavření nové SZ dle odst. 6 článku b), je CK povinna 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.

### 6.2. 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 nejpozději do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu 35 zákazníků (pokud není ve specifikaci zájezdu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu). Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna zákazníka o této skutečnosti písemně informovat nejdéle 14 dnů před zahájením zájezdu. CK má právo zrušit zájezd rovněž v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě vyžadovat.

c) Zruší-li CK zájezd z jiných důvodů než je uvedeno v odst. b) článku 6.2. ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

d) CK se může odpovědnosti za škodu podle odst. c) nebo povinnosti zaplatit penále zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodů uvedených v odst. b).

## 7. Stornovací podmínky

7.1. 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 odpustné ve výši účelně vynaložených nákladů CK (způsobených odstoupením) a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však

- 10% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti dříve než 30 dnů před datem uskutečnění zájezdu
- 30% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 29.-20. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- 50% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 19.-11. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- 80% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 10.-5. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- 100% ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti v posledních 4 dnech před datem uskutečnění zájezdu.

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

## 8. Reklamační řád a odpovědnost za škodu

8.1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení 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.

8.2. 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).

8.3. Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce CK s reklamujícím reklamaci 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, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu.

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

8.5. 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.

8.6. Vznikne-li porušením závazků ze SZ škoda, je škůdce povinen ji nahradit. Povinnosti k náhradě škody se škůdce zprostit, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze SZ dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.

Povinnost CK hradit škodu je omezena v souladu s pravidly, které pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel v letecké dopravě stanoví Úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu podepsaná ve Varšavě dne 12. října 1929 a mezinárodní dokumenty, které na ni navazují a byly podepsány v Haagu, Guadalajáře a v Montrealu, a Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě podepsaná dne 28. května 1999 v Montrealu. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, poškozením jiného zákazníka, je zákazník povinen tuto škodu CK 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 jménu CK.

## 9. Pojištění

*Povinné smluvní pojištění CK dle zákona 159/1999 Sb.*

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

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

*Cestovní pojištění zákazníka*

9.2. Není-li ve SZ stanoveno jinak, je v ceně zájezdu zahrnuto i cestovní pojištění. U zájezdů, kde tomu tak není, doporučuje CK zákazníkovi toto cestovní pojištění uzavřít, ať už prostřednictvím CK nebo prostřednictvím jiného oprávněného subjektu. CK může zprostředkovat zákazníkovi sjednání různých typů pojištění, např. pojištění léčebných výloh, úrazu, storna zájezdu, zavazadel, odpovědnosti za škodu. U cestovního pojištění (ať je zahrnuté v ceně nebo uzavřené dodatečně) vzniká pojistná smlouva vždy přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí poskytne CK potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré uznané náklady hradí pojišťovna.

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

10.1. Podpisem SZ zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, rodné číslo, bydliště, telefonický a elektronický kontakt, příp. jinou uvedenou kontaktní adresu v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů za účelem poskytování služeb podle SZ a tvorby zákaznické databáze.

10.2. Podpisem SZ zákazník rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na svou elektronickou kontaktní adresu.

10.3. Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK a osobám spolupracujícím při zajišťování služeb cestovního ruchu pro zákazníka, a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení.

10.4. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů i souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasláním žádosti na elektronickou adresu info@protravel.cz.

10.5. Zákazník podpisem SZ uděluje svůj souhlas k pořizování fotografií a videozáznamů jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách. Udělení zákazníkova souhlasu je bezúplatné. Zákazník, který svolil k pořizování a použití fotografií a videozáznamů jeho osoby, může svůj souhlas kdykoli odvolat.

10.6. Výše uvedená ustanovení čl. 10 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SZ uzavřel (spolucestující). Podpisem SZ zákazník uděluje souhlas ke zpracování osobních údajů a k pořizování a používání fotografií a videozáznamů podle ustanovení čl. 10 těchto podmínek i za osoby spolucestující, přičemž svým podpisem SZ dále prohlašuje, že je oprávněn takovéto souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

## 11. ADR a ODR klauzule

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 [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

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 <http://ec.europa.eu/odr>.

## 12. Závěrečná ustanovení

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

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

12.3. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 1.5.2016.