

1. Všeobecné a záruční podmínky

Podmínky, za kterých cestovní kancelář CK Eva Šulcová, s.r.o. poskytuje svým klientům služby a programy v tuzemsku i v zahraničí, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. a následně zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku a těmito Všeobecnými a záručními podmínkami.

Smluvní strany: Cestovní kancelář CK Eva Šulcová, s.r.o. zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 147192 na straně jedné a fyzické nebo právnická osoba na straně druhé.

2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CK Eva Šulcová s.r.o. a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné „Potvrzení o zájezdu“. Není-li smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. vydá zákazníkovi písemné „Potvrzení o zájezdu“. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, nabídkových listů či dodatečných nabídek. Zákazník svým podpisem pod smlouvou o zájezdu stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list, dodatečnou nabídku) cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb., a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

3. Ceny zájezdů

Ceny zájezdů pořádaných cestovní kanceláří CK Eva Šulcová s.r.o. jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech, dodatečné nabídce) a je potvrzena ve smlouvě o zájezdu. Ceny zájezdů jsou kalkulovány podle směnného kursu české koruny k EUR vyhlášeného ČNB k 31.10.2019. Cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10% poklesu kursu české koruny. V případě, že by pokles kursu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. nucena přistoupit k ukončení platnosti uveřejněných ceníků a k vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kursů.

4. Zvýšení ceny zájezdů

Cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. je oprávněna (nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu) zvýšit jednostranným úkonem cenu zájezdu v případě, že dojde k navýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
 - plateb spojených s dopravou, např. dopravních poplatků či palivových příplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
 - směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.
- Pokud směnný kurs české koruny oslabí k EUR o více než 10% 40.den před poskytnutím první služby podle smlouvy o zájezdu (nebo nejbližší následující pracovní den, pro který ČNB vydá předmětný údaj, pokud 40.den není dnem pracovním), je cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. oprávněna zvýšit cenu zájezdu o 5% a dále o 0,5% za každý celý procentní bod navýšení aktuálního kursu nad 10% oproti kursu ze dne 31.10.2019. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

5. Platební podmínky

Cestovní kancelář CK Eva Šulcová, s.r.o. má právo na zaplacení služeb sjednaných smlouvou o zájezdu před jejich poskytnutím. Pokud není mezi zákazníkem a cestovní kanceláří ujednáno jinak, je zákazník povinen uhradit při podpisu smlouvy o zájezdu zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu a doplatek zbývajících 50% nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny zájezdu při podpisu smlouvy o zájezdu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. oprávněna zákazníkovi zájezd bez dalšího upozornění a dále postupovat dle stornovacích podmínek (článek 8) jako kdyby zákazník od smlouvy o zájezdu odstoupil (zákazník je povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zrušením zájezdu – odstupné). Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

6. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb (pokud zákazník objednané služby nevyčerpá bez zavinění cestovní kanceláře CK Eva Šulcová s.r.o., nemá právo na jejich náhradu)
- na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (nabídkovém listě, dodatečné nabídce)
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 8 (Odstoupení od smlouvy o zájezdu)
- písemně oznámit cestovní kanceláři CK Eva Šulcová s.r.o., že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášen nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit cestovní kanceláři CK Eva Šulcová s.r.o. příslušný manipulační poplatek (výše poplatku je stanovena individuálně po oznámení v závislosti na podmínkách smluvních dodavatelů)
- obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu (pokyny na cestu a pobyt)
- na reklamaci v souladu s článkem 9 (Reklamacie)
- na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

Zákazník je povinen:

- poskytnout cestovní kanceláři CK Eva Šulcová s.r.o. součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě o zájezdu a předložit cestovní kanceláři doklady požadované pro zajištění zájezdu
- zajistit si platný cestovní doklad s platností minimálně ještě 3 měsíce po skončení zájezdu
- u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 5
- převzít od cestovní kanceláře cestovní pokyny a řídit se jimi, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů, řídit se ústními pokyny průvodce technického vedoucího) či delegáta v místě pobytu.
- veškeré závady a odchylky od objednaných služeb neodkládat ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře CK Eva Šulcová a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit eventuelně škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu

7. Změna podmínek cestovní smlouvy

- je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy o zájezdu podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 7 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře CK Eva Šulcová s.r.o. od sjednané smlouvy o zájezdu jsou v nutných případech přípustné. Cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů) a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: změnit termín konání zájezdu, druh dopravy, ubytování, trasu a program zájezdu při zachování stejné kvality a rozsahu služeb. Tyto změny musí cestovní kancelář oznámit klientovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 1 den, zásadní změna místa ubytování či kategorie ubytování, popř. významná úprava programu.
- cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodném nebo bližším se k původním podmínkám
 - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě (ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kvality není důvodem k poskytnutí slevy)
- cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávky, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

8. Odstoupení od smlouvy a odstupné (storno poplatky)

Zrušení zájezdu může klient provést pouze písemnou formou kdykoliv tam, kde uzavíral smlouvu o zájezdu. Pokud klient odstoupil od smlouvy o zájezdu, aniž CK porušila své povinnosti dané zákonem či smlouvou, nebo proto, že CK od smlouvy o zájezdu odstoupila před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností klientem, je klient povinen zaplatit CK odstupné. Rozhodující pro stanovení výše odstupného je datum převzetí oznámení o odstoupení od smlouvy. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dní započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu a do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu.

Výše odstupného: nad 30 dnů před stanoveným odjezdem = 10% ceny zájezdu (minimálně však 300,- Kč); ve lhůtě 30–20 dnů = 25 % z ceny zájezdu; ve lhůtě 19–11 dnů = 50 % ceny zájezdu; ve lhůtě 10–3 dny = 80 % z ceny zájezdu; ve lhůtě kratší 3 dny = 100 % z ceny zájezdu. V případě poskytování jednotlivých služeb, které nejsou zájezdem, je výše odstupného vypočtena stejným způsobem. U zájezdů, které CK prodává jako tzv. provizní prodejce produkty jiných cestovních kanceláří, kde jsou stanoveny odlišné Všeobecné podmínky poskytování služeb cestovního ruchu a z toho vyplývající jiný způsob výpočtu odstupného, musí s těmito podmínkami být klient prokazatelně seznámen. V tomto případě pak platí tyto podmínky a výše odstupného. CK má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž má povinnost hradit škodu, jestliže klient porušil své povinnosti, zejména pokud nezaplatil včas cenu zájezdu nebo nemá potřebné cestovní doklady, apod. Dále pokud není dosaženo minimálního potřebného počtu klientů k jednotlivým zájezdům, nebo v důsledku vyšší moci. Na tuto skutečnost je povinna CK písemně klienta informovat.

b) ze strany cestovní kanceláře:

- cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. má právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 účastníků v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. povinna informovat zákazníka písemně nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář je v tomto případě povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu, další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři jsou vyloučeny (v případě realizace zájezdu s menším počtem účastníků mohou být pozměněny parametry výbavy dopravního prostředku, zákazníkovi nevzniká v tomto případě nárok na slevu z ceny zájezdu).
- cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. je oprávněna zrušit zájezd, je-li uskutečnění zájezdu ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání nebo pokud by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a životy účastníků a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat.
- cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započítání cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu.

9. Reklamacce

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 1 měsíce po skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká. Pokud se případný zjištěný nedostatek nepodaří odstranit na místě, je vhodné sepsat s odpovědným zástupcem cestovní kanceláře reklamační protokol a tento předložit při následné reklamaci. Cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.

10. Pojištění

Povinné smluvní pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb. Má CK sjednanou u GENERALI Pojišťovny a.s. a je již zahrnuto v ceně zájezdů. V případě úpadku cestovní kanceláře vzniká klientovi nárok na následující plnění: 1) poskytnutí dopravy z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu; 2) vrácení zaplacené zálohy nebo ceny zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; 3) vrácení rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, klient oznámí neprodleně pojistnou událost asistenční službě Europ Assistance, s.r.o. (telefonicky +420 221 586 660 nebo faxem +420 221 586 100). Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, je klient povinen nejpozději do 6 měsíců učinit písemně oznámení na adresu Kanceláře pojistitele (Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4) a předložit smlouvu o zájezdu, případně další vyžádané doklady. Cestovní pojištění do zahraničí není zahrnuto v ceně zájezdu a klient je povinen uzavřít si jej sám nebo prostřednictvím CK, která svým klientům nabízí zprostředkování komplexního cestovního pojištění do zahraničí včetně storna pojištění zájezdu. Smluvním partnerem CK je pojišťovna ALLIANZ. Rozsah komplexního cestovního pojištění včetně storna pojištění zájezdu najdete v katalogu nebo se informujte přímo v CK při jednání o uzavření smlouvy o zájezdu.

11. Další smluvní podmínky

Ubytování – poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu (nabídkovém letáku). V případě překnihování (overbookingu), ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude ubytování zajištěno v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení, velikost, poloha a výhled pokojů nejsou v rámci jednoho hotelu vždy stejné. Za pokoj s výhledem na moře je považován pokoj jak s výhledem čelním, tak s výhledem bočním. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nejsou vždy identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, palanda apod. a není vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlky nemají vždy rozměry standardního lůžka, mohou být užší a kratší. Umístěním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Zařazení hotelů do kategorií se řídí právními předpisy daného státu. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 09.00 hod, možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 13.00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při zakoupení zájezdu nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických střediscích nelze nalézt. K dovolené patří i večerní zábava, bary, diskotéky, noční kluby a restaurace, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

Zpoždění dopravy – cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a jiných důvodů (nepříznivé počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávka, zablokování hraničních přechodů apod.). Cestující by měli při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy či na poskytnutí slevy z ceny zájezdu.

Cennosti a šperky – na hotelových pokojích nenechávejte větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za ztrátu hotel ani cestovní kancelář CK Eva Šulcová s.r.o. neodpovídají. K jejich uložení slouží hotelový trezor, který je k pronajmutí buď v recepci nebo přímo na pokoji.

12. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27.4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození/ rodné číslo, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení a evidence plateb. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude společnickými osobami, či jejich zákonnými zástupci, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláři či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zasilání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu info@ckevasulcova.cz. Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.ckevasulcova.cz.

13. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/99 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a podmínky úhrady odstupného jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech společnických osob, ve prospěch, kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu souhlasí s použitím jeho osobních údajů uvedených v této smlouvě, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., pro potreby cestovní kanceláře CK Eva Šulcová, a to výhradně za účelem zasilání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu §5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.