

Všeobecné podmínky

Smlouva o zájezdu/potvrzení zájezdu se uzavírá mezi Cestovní kancelář Karavela (dále jen „pořadatel“) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo s pořadatelem (touroperátorem) nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce). Pořadatel se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

1. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Pořadatel je povinen informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Realizace zájezdu je podmíněna minimálním počtem zákazníků následovně: letecké zájezdy 7-8. U většiny zájezdů je max. počet zákazníků ve skupině 16.

2. Cena zájezdu

Cena zájezdu je smluvní cenou mezi zákazníkem a pořadatelem a zahrnuje vždy vyjmenované položky ve smlouvě o zájezdu/potvrzení zájezdu. Zálohu ve výši minimálně 30 % z ceny zájezdu je třeba uhradit při uzavření smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu, doplatek pak nejpozději 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb. Běh úpnlého zaplacení nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Maximální výše zálohy je většinou 20 000 Kč (u zájezdů do Jižní Ameriky a na Nový Zéland minim. 30 000 Kč, do Austrálie 40 000 Kč, Oceánie minim. 50 000 Kč vzhledem k cenám letenek, případně i u dalších zájezdů kde cena letenky přesahuje částku 20 000 Kč je záloha rovnající se ceně letenky). V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.

3. Povinnosti pořadatele při uzavření smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu

Pořadatel informuje zákazníka o tom zda si kupuje zájezd či spojené cestovní služby a o způsobu právní ochrany zákazníka, předává mu informace k zájezdu - před smluvní podmínky. Poté je možné sepsat smlouvu o zájezdu/potvrzení zájezdu. Po vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu stvrzuje, že se seznámil se skutečností, že si kupuje zájezd, s před smluvními informacemi (informace k zájezdu) a všeobecnými podmínkami. Dále se způsobem uplatnění svých nároků plynoucích z porušení právní povinnosti pořadatele a s bezpečnostní situací v oblastech, kam je zájezd pořádán. Pořadatel také zákazníkovi vydá doklad o svém pojištění dle zákona č. 159/1999 Sb. Pořadatel je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně konečné informace (pokyny k zájezdu) a informovat o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou pořadatelem známy. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí pořadatel svoji povinnost splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu.

4. Změna podmínek smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu

Je-li pořadatel nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy/potvrzení o zájezdu. Pokud zákazník do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Pořadatel je oprávněn provést účelné programové změny, zejména z důvodů bezpečnostních, organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí pořadatel zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné (významná úprava programu či trasy zájezdu, týkající se více než 20 % doby jeho trvání). Pořadatel je oprávněn zvýšit cenu zájezdu při pozdním přihlášení zákazníka či v případě vyšší ceny letenky než je stanovený limit na cenu letenky. Zákazník doplácí rozdíl mezi skutečnou cenou letenky a stanovenou limitní cenou letenky. Zákazník nemusí souhlasit se změnou smlouvy a může od smlouvy odstoupit bez sankcí. Lhůta pro odstoupení je 5 kalendářních dnů. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě/potvrzení zájezdu nesmí být zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadateli, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení se musí doručit nejméně 7 dní před odjezdem na zájezd. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu/potvrzení zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně zodpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle smlouvy, popřípadě prokazatelných nákladů spojených s překnihováním.

5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu

a) ze strany pořadatele

Pořadatel může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li pořadatel od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadateli níže stanovené odstupné a pořadatel je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu. Odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodu, že nesoúhlasí se změnou smlouvy dle čl. 4, nebo zruší-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li pořadatel takový zájezd nabídnout, nebo vrácení již uhrazené částky. Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Pořadatel se může zprostit odpovědnosti za škodu a 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 mimořádné nepředvídatelné a nepříkonalné překážky vzniklé nezávisle na jeho vůli. Realizace zájezdů je podmíněna minimálním počtem zákazníků dle článku 1 této smlouvy.

b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit pořadateli níže stanovené odstupné a pořadatel je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu. Informace o odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka musí být podána v písemné podobě. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu obav z nenadálých situací v oblasti, kam je zájezd pořádán, např. ojedinelých ozbrojených loupeží, teroristických útoků, dopravních nehod atd., je povinen hradit odstupné dle čl. 6, pokud pořadatel zájezd sám nezruší. Zákazník nehradí odstupné v případě, kdy v bezprostředním okolí trasy nastaly okolnosti, které by měly významný dopad na poskytnutí služeb.

V případě že dojde ke zrušení nebo odstoupení od smlouvy vrací CK dle smluvních podmínek finanční prostředky zákazníkovi nejpozději do 14 dnů.

6. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit pořadateli odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného při odstoupení od smlouvy činí:

- více než 50 dnů před odjezdem 10 % z ceny zájezdu
- mezi 50 až 35 dnů před odjezdem 20 % z ceny zájezdu
- mezi 34 až 21 dnů před odjezdem 30 % z ceny zájezdu
- mezi 20 až 11 dnů před odjezdem 50 % z ceny zájezdu
- mezi 10 až 6 dnů před odjezdem 75 % z ceny zájezdu
- méně než 6 dnů před odjezdem a při nedostavení se k odjezdu 100 % ceny zájezdu

U zájezdů, kde přímo vynaložené náklady na zákazníka již přesáhly stanovené odstupné, je možné tuto částku zvýšit dle skutečně vynaložených nákladů. Zákazník neplatí odstupné v případě, že si za sebe najde včas odpovídající náhradu. Hradí pouze manipulační poplatek ve výši 300 Kč a případně již prokazatelné vynaložené náklady (např. zaplacené vízum, storno letenky ap.).

7. Odpovědnost cestovní kanceláře

Pořadatel odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Nelze-li v důsledku vyšší moci zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Omezení výše nákladů na 3 noci se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadatel sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Pořadatel odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem nebo jinými dodavateli služeb poskytovaných v rámci zájezdu. Má-li zájezd vadu, zákazník jí musí vytknout bez zbytečného odkladu ihned na místě, aby mohla být vada co nejdříve odstraněna. V případě, že vadu nelze úplně odstranit má zákazník právo na slevu z kupní ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Zákazník může uplatnit reklamaci nejpozději ve lhůtě 2 roku po ukončení zájezdu. Pořadatel se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepříkonalné překážky vzniklé nezávisle na vůli pořadatele. Pořadatel se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil on ani jiný dodavatel služeb poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla mimořádnou nepředvídatelnou a nepříkonalnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí. Ve výše uvedených případech je pořadatel povinen poskytnout zákazníkovi v nesnázích neprodleně pomoc. Nepředvídatelnou a nepříkonalnou událostí je např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, teroristický útok, ozbrojená loupež, stávky, úřední zákazy, nehody, výjimečný stav, nepříznivé klimatické podmínky, přírodní katastrofy, dopravní kolapsy a zdržení na státních hranicích apod. U expedičních zájezdů může dojít k úpravě trasy, změně harmonogramu navštívených míst. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od cestovní smlouvy. Výlohy a škody zákazníkovi v těchto případech pořadatel nehradí. Pořadatel také neručí za majetek zákazníků v případě jeho poškození, ztráty či krádeže nebo loupeže.

8. Porušení smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu pořadatel neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, je povinen provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než uvedené v smlouvě o zájezdu, je pořadatel povinen vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

9. Cestovní pojištění

V cenách většiny zájezdů pořadatele je zahrnuto cestovní pojištění. Toto pojištění je nově poskytováno na základě smlouvy uzavřené s Českou pojišťovnou (produkt TURISTA). Pojištění zahrnuje: léčebné výlohy v zahraničí, kryjící náklady až do výše 6 000 000 Kč (Svět), ev. 3 000 000 Kč (Evropa), úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škody, pojištění zavazadel (Svět – 50 000 Kč, Evropa – 20 000 Kč). Nově klienti nad 70 let věku mají pojištění bez příplatku. Možné pojištění stornopoplatků do výše 100 000 Kč (Svět, poplatek 780 Kč) a do výše 15 000 Kč (Evropa, poplatek 144 Kč). U storna (Svět) je dále pojištěna právní ochrana (20 000 Kč), nevyužitá dovolená (15 000 Kč) a přerušena cesta (20 000 Kč). Vztah ke stornu je plnění pojišťovnou ve výši 80 %. Při likvidaci pojistné události je v přímém vztahu k zákazníkovi pojišťovna. Pořadatel tímto výslovně upozorňuje na skutečnost, že zmíněné pojištění nekrývá sportovní činnost. Pořadatel doporučuje připojištění u náročné vysokohorské turistiky, trekingu.

10. Letecké zájezdy

Celková cena leteckého zájezdu obsahuje mezinárodní letenku, letištní taxy, místní dopravu, dle potřeby místní lety, ubytování, služby průvodce, cestovní pojištění (ne vždy u náročné VHT) a případně další vyjmenované služby. Víza nejsou většinou v ceně zájezdu. U mnoha destinací se víza vyřizují přímo na letišti či na hranici. Tam, kde je nutné vyřídit víza dopředu, informuje pořadatel o této situaci zákazníka. Zákazník si může víza vyřídit sám nebo je zajistit na požádání pořadatel. O vyšší poplatky informuje pořadatel své zákazníky. Odletové taxy, které se hradí na některých letištích při odletu si zákazník hradí sám. Při uzavírání smlouvy/potvrzení o zájezdu je zákazník seznámen s celkovou cenou zájezdu. Odlety mohou být i z jiného letiště než Praha (Mnichov, Vídeň ap.). V tomto případě pořadatel zajišťuje dopravu na letiště mikrobusem, autobusovou linkou nebo vlakem. Za tuto dopravu zákazník neplatí. U leteckých zájezdů může dojít k posunu termínu o několik dní s ohledem na možnosti letecké přepravy. S touto eventualitou je nutné počítat. Pořadatel o této změně informuje co nejdříve, jak je možné.

11. Souhlas se zpracováním osobních údajů a se zasíláním obchodních sdělení

1) Zákazník je srozuměn s tím, že CK Karavela je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, titul, rodné číslo/datum narození, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu a jeho platnost, bankovní spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa, číslo telefonu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, popřípadě po dobu nezbytně nutnou. 2) Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1 v nezbytném rozsahu poskytnuty také dodavatelům služeb (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům, pojišťovně). Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v třetích zemích (zejména hotelům, přepravním). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně a dále informace o vhodných

zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytnete cestovní kancelář na žádost zákazníka.

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

4) Zákazník bere na vědomí, že CK Karavela bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem přímého marketingu (zasílání obchodních sdělení). Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK Karavela nebo e-mailem zasláním na adresu karavela@karavela.cz. V tomto případě nebude CK Karavela zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.

5) Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

6) Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

7) Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva (platnost Smlouvy o zájezdu tím zůstává nedotčena):

a) Souhlas s pořizováním fotografií může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláním na adresu karavela@karavela.cz.

b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby CK Karavela omezila zpracování jeho osobních údajů pokud

- zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;

- zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;

- cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;

- zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK Karavela povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů:

- účel zpracování

- kategorie osobních údajů, které zpracovává

- příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny

- plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby

- existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování

f) Získat své osobní údaje, které CK Karavela zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu

12. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu/potvrzení zájezdu potvrzuje, že se seznámil s její obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit pořadateli. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy a souhlasí s nimi. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. doklad o očkování). V případě vyřizování cestovních dokladů prostřednictvím pořadatele poskytnout zákazníkovi ve stanoveném termínu cestovní pas, ev. další požadované podklady. Při požadavku zaslání cestovního pasu zpět poštou nese případné riziko ztráty majitel cestovního pasu. Zákazník je povinen dodržet místo nástupu, které uvedl. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, fakult. výletů, případně sportovního programu (horské a vysokohorské turistiky, trekkingu, raftingu a cykloturistiky) na vlastní zodpovědnost, a to i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. Zákazník je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase. Ten má právo zákazníkovi tuto plánovanou trasu zakázat v případě, že jeho fyzické předpoklady, zkušenosti a vybavení neodpovídají předpokládané náročnosti trasy. Zákazník je povinen předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se jako osoba mladší 18 let účastní zájezdu bez jeho doprovodu. Účast osob mladších 15 let je podmíněna doprovodem a dohledem dospělého účastníka v průběhu zájezdu. Vedoucí zájezdu má právo vyloučit účastníka zájezdu ze sportovního programu či mu zakázat plánovanou trasu, pokud jeho vybavení, zkušenosti nebo momentální fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu. Neúčast na programu z výše uvedených důvodů se nepovažuje za porušení smlouvy ze strany pořadatele.