

Všeobecné smluvní podmínky CK M TOUR s. r. o.

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen podmínky) společnosti M tour s.r.o. (dále jen CK) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK M tour s.r.o., IČ 259 48 768, se sídlem Havlíčkův Brod, Dolní 227, PSČ 580 01 (dále jen pořadatel) a zákazníkem. Uzavřením smlouvy o zájezdu s pořadatelem zákazník za sebe i za osoby, které zastupuje při uzavření této smlouvy, vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami.

2. Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

3. Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (popřípadě jeho zástupcem) uzavřené smlouvy o zájezdu.

4. Smluvní vztah pořadatele a zákazníka se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb., a zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a dále těmi to podmínkami.

II. Cena zájezdu

Cena zájezdu je cena, která zahrnuje dopravu, ubytování a stravování ve smluveném rozsahu a další služby, které jsou sjednány mezi pořadatelem a zákazníkem ve smlouvě o zájezdu. Souhrnná cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, poplatky za víza (či jiné obdobné poplatky ESTA atd.). V některých případech se na hotelech hradí rekreační poplatek - pobytová taxa, v případě, že tuto nelze zahrnout do ceny zájezdu, není tato součástí souhrnné ceny zájezdu, v takovém případě se zákazník zavazuje tuto taxu uhradit na výzvu ubytovatele.

III. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká okamžikem uzavření smlouvy o zájezdu.

IV. Rezervace zájezdu

1. Zákazník má právo na rezervaci zájezdu před uzavřením smlouvy o zájezdu. Lhůta této rezervace činí 2 dny, pokud se pořadatel nedomluvil se zákazníkem jinak. Do uplynutí této doby je zákazník povinen uzavřít řádnou smlouvu o zájezdu. Nabídka pořadatele na uzavření smlouvy o zájezdu trvá pouze po výše uvedené dobu, po uplynutí této doby rezervace si pořadatel vyhrazuje právo již neakceptovat smlouvu o zájezdu opožděně zaslano prostřednictvím poštovních služeb, nebo elektronickou poštou.

2. Tato rezervační doba v délce 2 dnů neplatí pro zájezdy označené jako tzv. „Last Minute“.

V. Postoupení smlouvy

1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník v souladu s ustanovením § 2532 zákona č.89/2012 Sb., (občanského zákoníku) smlouvu postoupit.

2. Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas písemně oznámení spolu s písemným prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu (vízovou povinnost atp.). Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.

3. Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou

VI. Cenové a platební podmínky

1. Cena zájezdu je cena sjednaná mezi pořadatelem a zákazníkem a je uvedená ve smlouvě o zájezdu. Cena zájezdu je rovněž uvedena v nabídkovém listu či katalogu, který pořadatel vydal.

2. Nedohodnou-li se strany jinak, má pořadatel právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím služeb. 3. Zákazník je povinen zaplatit zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu při podpisu smlouvy o zájezdu. Zbývající část souhrnné ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před započítáním zájezdu.

4. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před započítáním zájezdu si pořadatel vyhrazuje právo na úhradu celé souhrnné ceny zájezdu zákazníkem při uzavření smlouvy o zájezdu.

5. Po uzavření smlouvy o zájezdu zákazník nemůže uplatnit slevu na zájezd, kterou pořadatel vyhlásí v době po uzavření smlouvy o zájezdu.

6. V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí a případné poplatky a taxy.

VII. Navýšení ceny zájezdu

1. Ceny zájezdu, uvedené nabídkovém listu či v katalogu, jsou kalkulovány na základě kurzů měn a ceny paliv ke dni vydání tohoto katalogu. Tyto kurzy-ceny se mohou v průběhu času měnit. Pořadatel má právo v souladu s ustanovením § 2530 zákona č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník) jednostranně zvýšit ceny zájezdů v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních či obdobných poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo ke zvýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před sjednaným zahájením zájezdu. Pro výpočet zvýšení ceny zájezdů jsou určující kurzy vyhlášené ČNB ke dni změny ceny zájezdu, nejpozději však kurz vyhlášený 21 den před zahájením zájezdu.

2. Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky. Pokud zákazník neodstoupí od cestovní smlouvy do 7 dnů od doručení písemného oznámení o zvýšení ceny zájezdu, považuje pořadatel změnu smlouvy za akceptovanou.

VIII. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu za dopravu v souladu s ustanovením § 2530 zák.č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník) u leteckého zájezdu, zvýší-li se cena pohonných hmot, takto:

1. Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. zvýšení cen za palivo u autobusové dopravy, zvýšení přístavních či jiných obdobných poplatků, které již byly zahrnuty v ceně zájezdu, je pořadatel oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu, kterou byl, nebo bude povinen uhradit ve zvýšené výši.

2. Pořadatel má právo na jednostranně zvýšení ceny zájezdu při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10%. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení. 3. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení pořadatele o zvýšení ceny zájezdu

uhradit pořadateli rozdíl v ceně zájezdu. Pokud zákazník neuhradí ve stanovené době zvýšenou cenu zájezdu, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo pořadatele na náhradu škody.

IX. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- na poskytnutí služeb, uvedených ve smlouvě o zájezdu,
- vyžádat si informace týkající se zájezdu uvedeného ve smlouvě o zájezdu,
- být seznámen se změnami, týkajícími se služeb poskytovaných pořadatelem,
- kdykoliv před zahájením zájezdu změnit, nebo zrušit smlouvu o zájezdu za předpokladu dodržení stornovacích podmínek a těchto všeobecných smluvních podmínek, a to vždy písemně,
- na reklamaci v případě vady poskytovaných služeb a požadovat odstranění vady přímo u delegáta pořadatele. Veškeré reklamace zákazník uplatňuje vždy ihned na místě nejpozději však do 1 měsíce po ukončení zájezdu přímo u pořadatele zájezdu.
- obdržet veškeré pokyny, týkající se zájezdu sjednaného ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu), které mu pořadatel předá 5-7 dnů před zahájením zájezdu.

Zákazník je povinen:

- poskytnout pořadateli pravdivé a úplné informace potřebné k uzavření smlouvy o zájezdu, vyřízení víz, pojištění tzn. správné vyplnění jmen, příjmení, dat narození, adresy, tel. čísel (změny po podepsání smlouvy jsou poté zpoplatněny).
- předložit požadované doklady k ověření pravdivosti poskytnutých údajů,
- poskytnout všem spolucestujícím osobám, za které smlouva o zájezdu sjednává informace o těchto
- všeobecných smluvních podmínkách, o smlouvě o zájezdu, jakož i o všech údajích, týkajících se zájezdu, sjednaného ve smlouvě o zájezdu.
- zaplatit dohodnutou cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu řádně a včas oznámit pořadateli případné změny podstatné pro realizaci zájezdu bez odkladu, a to nejlépe písemně,
- dodržovat časový harmonogram zájezdu,
- dodržovat zákony a zejména celní, devizové a ostatní předpisy navštívené země,
- dodržovat pokyny zástupce pořadatele v místě pobytu nebo během cesty,
- chovat se tak, aby neohrožoval ostatní účastníky zájezdu ani ostatní osoby,
- uhradit případné vzniklé jím zaviněné škody ihned v místě, kde tuto škodu způsobil.
- chovat se v průběhu zájezdu takovým způsobem, aby nedošlo k neúmyslnému újmě na svobodě, životě, zdraví nebo na vlastnictví jiného. V případě nedodržení těchto bodů může být zákazník ze zájezdu vyloučen.

X. Práva a povinnosti pořadatele

Pořadatel má právo:

- na operativní změnu programu zájezdu ze závažných důvodů,
- zrušit zájezd, přesunout, upravit termín odjezdu či upravit cenu z důvodů, které nemůže jinak ovlivnit,
- odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník neuhradí cenu zájezdu řádně a včas,
- na zaplacení manipulačního poplatku ve výši 300,- Kč/změna/os od zákazníka v případě změny nástupního místa, jména cestujícího, data narození, tel. čísla, ... Dále je zákazník povinen při změně podmínek ubytování (hotel, místo pobytu, změny termínu atd.) z důvodů, které jsou na straně zákazníka,

pořadatel zaplatit storno poplatek dle aktuálních storno podmínek dodavatele (hotel, místo pobytu, doprava, etc.).

Pořadatel je povinen:

- splnit veškeré složky zájezdu a dodržet úroveň dopravních prostředků, ubytování, stravování atd., popsanou v katalogu či nabídkovém listu,
- oznámit zákazníkovi změny zájezdu.
- zaslat pokyny klientům ohledně odjezdu, a to nejpozději 5-7 dní před odjezdem. Cestovní kancelář neodpovídá zákazníkovi za případné zpoždění z technických důvodů, nepříznivé počasí, přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. V těchto případech nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od cestovní smlouvy, slevu či jiné odškodnění.

XI. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

1. Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen toto odstoupení od smlouvy sdělit pořadatelovi písemnou (poštou nebo elektronicky) formou a to v pracovní době v pracovní dny pondělí – pátek v čase 8.00 – 16.00 na email mtour@mtour.cz – v případě zaslání na jiné adresy nemusí být storno zpracováno včas a uznáno k aktuálnímu dni. Přičemž platí, že toto odstoupení je vůči pořadatelovi účinné až ode dne, kdy pořadatel toto písemné odstoupení od smlouvy obdrží.

2. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu. Nejméně však za každou zúčastněnou osobu:

- 15% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu 41 a více dnů před zahájením zájezdu, nejméně však 1500,- za osobu; u zájezdu v hodnotě 1500 Kč/osobu a méně činí stornopoplatek 20% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 41 a více dnů před zahájením zájezdu.
- 30% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 40. – 30. dnem včetně,
- 40% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 29. – 20. dnem včetně,
- 70% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 19. – 10. dnem včetně,
- 80% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 9. – 5. dnem včetně,
- 100% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu v čase kratším než 4 dny včetně.

XII. Reklama

1. V případě, že zákazník při zahájení pobytu nebo v jeho průběhu zjistí, že zájezd poskytovaný pořadatelem má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu – reklamaci.

2. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci smlouvy o zájezdu objednal.

3. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen tuto skutečnost oznámit ve vlastním zájmu ústně nebo písemně do protokolu a předat delegátovi nebo jiné pořadatelem pověřené osobě, např. průvodci cestovní kanceláře, a to neprodleně po zjištění vady. Pořadatel je povinen pokusit se o zajištění nápravy v přiměřené lhůtě.

4. V jiných případech může zákazník reklamaci uplatnit rovněž písemně, a nebo sdělit ústně do protokolu, stvrzeného jeho podpisem a podpisem delegáta pořadatele, v případě, že tento není na místě k dispozici, tak telefonicky na CK či písemně na e-mail CK (kontakty uvedené vždy v pokynech k odjezdu). V případě, že se jedná o vady, nedostatky ubytování, může se rovněž obrátit na pracovníky recepce ubytovacího zařízení.

5. Po skončení zájezdu má zákazník právo uplatnit reklamaci, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak toto právo zaniká.

6. Úroveň jakož i ostatní náležitosti ubytování se vždy řídí právními předpisy země, kde se ubytování nachází. Označení kvality hotelů podle hvězdiček či jiných znaků je v různých zemích odlišné. Pořadatel zájezdu v žádném případě nijak neručí za autenticitu těchto označení.

XIII. Pojištění

Pořadatel je v smyslu ust. § 6 odst. 1) zákona č. 159/1999 Sb. řádně pojištěn pro případ úpadku, a to u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Aktuální informace v CK.

XIV. Ujednání o zpracování osobních údajů

Pořadatel a zákazník uzavřeli smlouvu o zájezdu či došlo k nezávazné rezervaci zákazníka přes internetové stránky pořadatele. V rámci těchto právních vztahů bude podnikatel zpracovávat osobní údaje zákazníka za následující účely: Marketingové využití údajů. Pořadatel je na základě § 7 odst. 3 zákona o některých službách informační společnosti oprávněn používat elektronickou adresu a telefonní číslo zákazníka za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jeho vlastních produktů či služeb obdobných těm, které již zákazníkovi poskytl, a to až do písemného vyjádření nesouhlasu ze strany zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tedy zákazník buď udělil souhlas se zpracováním osobních údajů pro jeden nebo více konkrétních účelů, nebo je zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro

provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů; nebo je zpracování nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na pořadatele vztahuje; nebo je zpracování nezbytné pro ochranu důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby. Zákazník bere na vědomí, že je oprávněn souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Pořadatel osobní údaje zákazníka předá dalším subjektům jen tehdy, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (orgány činné v trestním řízení, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím), nebo pokud to bude nezbytné pro ochranu jeho práv (soud). Za příjemce je považován i zpracovatel osobních údajů. Zákazník má jako subjekt údajů veškerá práva přiznaná obecným nařízením o ochraně osobních údajů EU, zákonem č. 101/2000 Sb. a dalšími právními předpisy. Zákazník má především právo svůj souhlas odvolat, právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz osobních údajů, právo na přenositelnost údajů. V případě, že bude zákazník jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděných pořadatelem, může podat stížnost přímo jemu, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

XV. Závěrečné ustanovení

1. Tyto všeobecné podmínky platí pro všechny zájezdy, organizované pořadatelem společností CK M tour s.r.o., nebo jejím smluvním partnerem a zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu vyjadřuje svůj bezpodmínečný souhlas s těmito všeobecnými podmínkami a v plném rozsahu je přijímá.
2. Neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek, nebo jednotlivých ustanovení smlouvy o zájezdu, nemá vliv na celkovou platnost těchto všeobecných smluvních podmínek a řádně uzavřené smlouvy o zájezdu.
3. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 3. dnem v témže státě, v jiném státě pak 15 dnů ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit pořadatelovi zájezdu.
5. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 1. 7. 2018, tímto dnem pozbývají platnosti a účinnosti Všeobecné podmínky CK M TOUR s.r.o. z 1. 1. 2014.