

Všeobecné obchodní podmínky společnosti C.K. Service s.r.o. platné ode dne 01.07.2023

1. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost C.K. Service s.r.o. IČO: 24796239, sídlem v Praze, nám. Italská 1219/2, PSČ: 120 00, je koncesovaná cestovní kancelář (dále jen "CKS") aktuálně zajišťující služby v rozsahu cestovní agentury. CKS je oprávněna zprostředkovávat jednotlivé služby cestovního ruchu, prodej zájezdů jiných pořadatelů a zprostředkovávat kombinace služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami ve smyslu §1c zákona č. 111/2008 Sb..

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), upravují ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění, práva a povinnosti při poskytování služeb (dále jen "Služby") třetím fyzickým nebo právnickým osobám (dále jen „klienti“) v těchto vztazích:

- a) zprostředkování letecké přepravy osob
- b) zprostředkování jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. ubytování, pronájmy vozů aj.), které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami
- c) zprostředkování prodeje zájezdů

VOP se vztahují na služby cestovního ruchu prodávané jménem CKS, pokud v potvrzení o službě není ujednáno jinak.

2. Proces zajištění služby a vznik smluvního vztahu

2.1 Proces zajištění služeb sestává z těchto kroků:

- a/ poptávka ze strany objednatele s dodáním specifických parametrů služby
- b/ nabídka CKS se specifikací nabízených služeb a podmínek rezervace či služby
- c/ souhlas s nabídkou či úprava nabídky
- d/ potvrzení služeb ze strany CKS nebo smlouva o zájezdu (dále jen "potvrzení služby") a ujednání o platbě (vystavení faktury či ujednání o jiném způsobu úhrady)
- e/ zajištění služeb ze strany CKS na základě úhrady a dodání podkladů k vycestování (letenky, vouchery)

2.2 Smluvní vztah mezi CKS a klientem vzniká:

- a/ závaznou písemnou objednávkou (email, tištěná objednávka) služby ze strany objednatele/klienta
- b/ složením zálohy či plnou úhradou částky za objednané služby ze strany objednatele/klienta s dodatečným dodáním potvrzení objednaných služeb obratem dle odstavce 2.1.a/

2.3. Povinností objednatele je zkontrolovat správnost, platnost a úplnost všech údajů uvedených v potvrzení služby, které CKS objednateli před nákupem služby zašle. Za nesprávnost kontrolovaných údajů a důsledků z nich vyplývajících nebere CKS odpovědnost.

2.4. V případě, že po úhradě služby není služba ze strany dodavatele dostupná, nebo službu již nelze zajistit za v potvrzení uvedených podmínek, je CKS oprávněna od zajištění služby odstoupit. Objednatel má pak nárok na vrácení úhrady v plné výši platby.

2.5. Objednatel může objednávat služby jak pro sebe, tak pro třetí osoby. V případě objednávky služeb pro třetí osoby je zákazník odpovědný za dodání a správnost uvedených údajů o třetích osobách, a svou závaznou písemnou objednávkou služeb stvrzuje objednávku služeb pro osoby ve potvrzení uvedené, a také stvrzuje správnost uvedených údajů. Za případné chyby a důsledky z nich plynoucí nebere CKS odpovědnost.

3. Cenové podmínky a podmínky plateb

3.1. Cena služby a její splatnost je uvedena v potvrzení o službě či v zaslané faktuře.

3.2. V případě, že termíny úhrad záloh nebo doplatků do celkové ceny služby nejsou dodrženy, je CKS oprávněna od zajištění služeb odstoupit a bez avíza službu zrušit. Zákazník pak hradí náklady spojené se zrušením cesty - storno poplatky - uvedené v potvrzení o službě.

3.3. CKS má právo upravit jednostranně cenu služby, pokud se směnný kurz EUR/CZK změní o více jak o 10% v době od potvrzení služby do její celkové úhrady. CKS oznámí tuto skutečnost klientovi, který je povinen uhradit rozdíl v ceně do 7 dnů od oznámení o úpravě ceny. V případě, že nedoje k úhradě této položky, má CKS právo od smlouvy o zájezdu či od potvrzení o jednotlivé službě odstoupit.

3.4. Ceny letenek jsou primárně stanoveny pro cesty v ekonomické třídě, v případě rezervací v jiných rezervačních třídách (premium economy, obchodní (business), první (first) třída, je tato skutečnost uvedena v potvrzení o službě. Poplatky za změny či storno poplatky uvedené v potvrzení o službě nebo ve smlouvě o zájezdu se vždy vztahují k jedné osobě, nikoliv ke skupině osob nebo k počtu osob v rezervaci.

4. Práva a povinnosti klienta

4.1. Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud klient bez zavinění CKS dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na náhradu jejich ceny ani na náhradní plnění.

4.2. Právo být informován o případných změnách sjednaných služeb.

4.3. Právo na ochranu dat, která byla za účelem zajištění cestovních služeb objednatel/klientem dodána.

4.4. Povinnost poskytnout CKS součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služby, včetně dodání úplných a pravdivých údajů.

4.5. Povinnost převzít od CKS doklady potřebné pro čerpání služby a tyto doklady předložit při jejím čerpání. Doklady jsou předávány buď ve fyzické (papírové), nebo elektronické podobě (email). Za případné důsledky vyplývající z nepředložení těchto dokladů při čerpání služby nebere CKS odpovědnost.

4.6. Povinnost zajistit si podrobné informace o pasových, vízových, imigračních a zdravotních formalitách (např. povinná očkování), které jsou potřebné ke vstupu do cílové i tranzitní destinace. CKS za jejich rozsah a nedodržení nebere odpovědnost. Tyto informace jsou dostupné na zastupitelských úřadech daných států v ČR. Bližší informace na www.mzv.cz.

4.7. Povinnost objednatele informovat osoby, pro které službu zajistil, o všech informacích, které byly jemu ze strany CKS dodány.

4.8. Povinnost zajistit u osob mladších 12 let doprovod a trvalý dohled dospělé a plně svéprávné osoby v průběhu služby, taktéž pak zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

4.9. Povinnost veškeré závady a odchylky od objednané služby okamžitě po jejich zjištění na místě písemně oznámit zástupci CKS a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.

4.10. Povinnost uhradit škody, které způsobil v místě čerpání služeb sjednaných v potvrzení o službě.

5. Práva a povinnosti CKS

5.1. CKS je povinna řádně klienta informovat o všech skutečnostech týkajících se sjednané služby, a to takových, které jsou CKS známy a jsou pro klienta nezbytné.

5.2. CKS v souvislosti se zajištěním dopravních služeb, zejména pak letenek, autobusových a vlakových jízd a lodních lístků neručí za případné odchylky v letových/jízdních/plavebních řádech, zejména pak za zrušení spojů či jejich zpoždění bez ohledu na důvod těchto odchylek. Klient bere na vědomí, že v nutných případech je změna dopravy, dopravní společnosti, termínu cesty, typu stroje, aj. nezbytná.

CKS neručí za škody vzniklé v důsledku výše uvedených událostí a cestujícímu nevzniká právo na odškodnění od CKS v jakémkoliv rozsahu. V případě vzniku uvedených neočekávaných situací (zpoždění, zrušení spoje) nevzniká cestujícímu nárok na odstoupení od smlouvy. Cestující však mohou náhrady škod žádat u poskytovatelů služby.

6. Změny sjednaných služeb

6.1. Změny čerpání služeb uvedené v potvrzení o službě je možné provést jen písemnou formou a za podmínky, které objednatel obdrží na základě vyžádání změn. V případě, že podmínky změn objednatel akceptuje, je na jejich základě upraveno potvrzení o službě, které je objednateli zasláno ke kontrole a souhlasu, a v případě vzniklých vícenákladů v souvislosti s uvedenými změnami, jsou tyto náklady bezodkladně klientem uhrazeny.

6.2. CKS má právo provádět operativní změny poskytovaných služeb v průběhu čerpání služeb, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit smluvně daný rozsah služeb (politická situace, nenadálé přírodní jevy, aj.).

7. Odstoupení od zajištění služeb

7.1. CKS je oprávněna před i po zahájení čerpání služeb odstoupit z důvodu:

a/ zrušení zájezdu pořadající CK

b/ zrušení jednotlivé služby, pokud klient poruší povinnosti z potvrzení o službě vyplývající

c/ kdy objednatel neuhradil zálohu či plnou platbu za objednanou službu ve lhůtě stanovené v potvrzení či faktuře

d/ v případě situací, kterým CKS nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí („vyšší moc“). CKS má v případě změny stavu věci v důsledku vyšší moci právo na úhradu dosud zajištěných služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci CKS vynaloží veškeré úsilí k řešení vzniklé situace. Dodatečné náklady k náhradnímu řešení situace nese po dohodě s CKS klient

V případě odstoupení od zajištění služeb CKS zákazníka písemně informuje. Účinky odstoupení od stoupy nabývají platnosti dnem doručení oznámení o odstoupení.

7.2. Pokud klient odstoupí od smlouvy z důvodu na své straně, je povinen uhradit CKS odstupné ve výši, která je dána podmínkami storen uvedených v potvrzení o službě. Zákazník je povinen dodat informaci o odstoupení písemně. Účinnost této žádosti je dána datem doručení této žádosti o odstoupení.

7.3. Výklad podmínek jednotlivých služeb (zejména letenek)

7.3.1. Služba co do platby nevratná = storno poplatek 100% z ceny služby, nevzniká nárok na vrácení peněz.

7.3.2. Služba neměnná = jakékoliv změny rezervace (změna data, jména, destinace, typu služby aj.) nejsou povoleny

7.3.3. Služba nepřenosná = plnění služby nelze převést na jinou osobu. V případě přepravních dokladů nepřenosnost též značí, že nejsou povoleny jakékoli změny ve jmenných elementech, tj. jakákoliv dílčí změna jména není možná, a to ani v případě písmenných elementů (např. Noviková xx Nováková).

V případě dodání chybných jmenných elementů objednatelem, nebo v případě, že objednatel nekontroluje potvrzení o službě, podléhají veškeré opravy jmenných elementů či změny ve službách podmínkám odstupného, které jsou uvedené v potvrzení o službě.

7.4. V cenách služeb není zahrnuto cestovní pojištění, ani pojištění proti zrušení cesty. CKS doporučuje tato pojištění uzavřít. Pojištění proti zrušení cesty z vážných zdravotních či rodinných důvodů (posuzuje pojišťovna) je třeba uzavřít v den objednávky služby. Pojištění léčebných výloh je možné uzavřít kdykoliv před čerpáním služeb. CKS služby pojištění může pro zákazníka zajistit.

7.5. CKS je oprávněna k započtení nároku na odstupné se složenou zálohou či celkovou platbou za službu.

8. Reklamacce a odpovědnost za škody

8.1. Nárok na reklamaci služby vzniká zákazníkovi, pokud rozsah a standard služeb neodpovídají službám uvedených v potvrzení o službě.

8.2. Zákazník je povinen při zjištění závady písemně informovat zástupce CKS o neadekvátním plnění služeb okamžitě po zjištění neadekvátního stavu, tj. tak, aby byla náprava možná na místě čerpání služby. Zákazník je dále povinen společně působit tak, aby se možným škodám zabránilo nebo aby byly minimalizovány. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat nebo nevyčká-li jeho odstranění, nemá nárok na náhradní plnění či odškodnění.

8.3. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše lokální delegát či zástupce CKS se zákazníkem reklamační protokol, který zákazník podepíše, a který následně předloží u CKS k reklamaci v maximální lhůtě 30 dnů od ukončení čerpání služeb. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

8.4. CKS neručí za služby, které si klient dodatečně sjedná na místě (up-grady, výlety, aj.). Za předmět reklamacce se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

8.5. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není možné ze strany CKS jakkoliv ovlivnit, nebo k okolnostem na straně klienta, na základě kterých klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané služby, nevzniká klientovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8.6. CKS neodpovídá za škody, které byly způsobeny klientem, třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí („vyšší moc“).

8.7. Klient se může v případě vzniku spotřebitelských sporů, které nejsou řešeny vzájemnou dohodou mezi CKS a zákazníkem, obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika. Tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236, www.coi.cz.

8. Zpracování osobních údajů

CKS zpracovává následující údaje o klientech:

- a/ kontaktní údaje a údaje k vedení dokumentace o zákaznících a spolucestujících, které jsou nezbytné pro zajištění sjednaných služeb
- b/ kontaktní údaje pro vlastní informační a marketingové účely

Zákazník poskytnutím osobních údajů k uzavření smlouvy o zájezdu/ potvrzení jednotlivé služby souhlasí s tím, aby tyto osobní údaje byly zpracovány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o poskytování služeb zákazníkovi. CKS tyto údaje výhradně dodává pouze poskytovatelům či zprostředkovatelům služeb za účelem zajištění těchto služeb.

CKS tyto údaje uchovává po dobu pěti let od jejich poskytnutí pro případy řešení případných nároků zákazníka. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CKS a dodavatelům či zprostředkovatelům, kteří jsou oprávněny služby cestovního ruchu nabízet a poskytovat (letecké společnosti, ubytovací zařízení, půjčovny aut, zprostředkovatelské CK, lokální dodavatelé, aj.).