

# Všeobecné podmínky CK Amico travel, s.r.o. dle ustanovení zákona 159/99 Sb.

CK Amico travel, s.r.o. se sídlem **Žižkova tř. 282/39, Budějovické Předměstí, 397 01 Písek**, zapsána u krajského soudu v Českých Budějovicích pod sp.zn. C 28166, je pojištěna pro případ úpadku u Union poist'ovňa, a.s. **Vzájemný smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Amico travel, s.r.o. a klientem je upraven těmito „Všeobecnými podmínkami“, které jsou závazné pro obě strany**

## 1. Vznik smluvního vztahu

Vzájemný vztah a právní poměr mezi provozovatelem cestovní kanceláří Amico travel, s.r.o. (dále jen „pořadatelem zájezdu“) a zákazníkem při poskytnutí služeb pořadatelem, je upraven v těchto všeobecných smluvních podmínkách v návaznosti na ustanovení § 2521 až 2549 občanského zákoníku č.89/2012 Sb. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udelené plné moci. Pořadatel zájezdu nebo prodejce před uzavřením smlouvy předá zákazníkovi formulář pro informace k zájezdu. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy o zájezdu jménem cestovní kanceláře Amico travel, s.r.o., pro kterou je zájezd zprostředkován. Smluvní vztah mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem vzniká na základě zákaznickém (případně jeho pravomocným zástupcem) odsouhlasené smlouvy, resp. písemným potvrzením zájezdu pořadatelem zájezdu a. V případě že zákazník je právnická osoba, musí být smlouva uzavřena způsobem a osobou v souladu s právními předpisy. U nezletilých osob do 18 let musí smlouvu podepsat jejich zákonný zástupce. Smlouva platí a je závazná i pro osoby na ni uvedené. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí zákazník jako za své vlastní.

## 2. Podmínky realizace zájezdu

- Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě, nebo ve smluvním ujednání. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků s dopravou organizovanou CK Amico travel, s.r.o. (**1. pro poznávací zájezdy platí min. počet 37 osob), (2. pro pobytové zájezdy platí min. počet 36 osob)** nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby – pokud s klientem není smluvní ujednání jiné.

- Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce smlouvy o zájezdu stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu. Zákazník může oznámit, že se zájezd místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník – do 7 dnů před poskytnutím první služby za poplatek 500 Kč/osoba – od 6 dnů před poskytnutím první služby dle platných storno podmínek. U jednodenních zájezdů za poplatek 50 Kč/osoba.

## 3. Cena zájezdu a platební podmínky

- Cestovní kancelář má právo na zaplacení celé souhrnné ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení souhrnné ceny a ostatních služeb v souhrnné ceně nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření smlouvy o zájezdu

- Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny (včetně objednaných fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % z celkové ceny.

- Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

- Cenu lze podle úpravy zvýšit 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%, pokud k této změně dojde do jednadvačáctého dne před zahájením zájezdu.

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.

Výpočet cen v katalogu CK Amico travel, s.r.o. byl použit kurz ze dne 7.11.2018.

## 4. Pojištění a odpovědnosti

V ceně zájezdu je zahrnuto povinné zákonné pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře a CK Amico travel, s.r.o. je pojištěna u Union poist'ovňa, a.s.. Pokud není v katalogu uvedeno jinak, není zahrnuto do ceny zájezdu připojištění na léčebné výlohy v zahraničí, úraz, zavazadla, odpovědnost za škodu a pojištění storna zájezdu. Pojištění léčebných výloh, úraz, zavazadel, odpovědnosti za škodu a pojištění stornování zájezdu můžeme zákazníkovi sjednat na našich prodejních místech v rozsahu: dospělá osoba do 70 let za 240,- Kč/10 dní, dítě do 15 let 120,- Kč/10 dní, osoba nad 70 let 480,- Kč/10 dní. Toto pojištění zajišťuje od naší smluvní pojišťovny Allianz. Pokud při letecké nebo autobusové dopravě dojde ke ztrátě nebo poškození zavazadel, je nutné hned tuto skutečnost nahlásit letecké nebo autobusové společnosti a vyplnit příslušné formuláře a řídit se pokyny dopravní společnosti.

Cestovní kancelář doporučuje ponechat cenné předměty (šperky, zlato...) doma. Bude-li zákazník převážet tyto předměty, souhlasí s tím, že případnou ztrátu nebo poškození nese výlučně sám a není možné vzniklou škodu uplatňovat na cestovní kanceláři.

## 5. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření smlouvy

- Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi návrh smlouvy o zájezdu a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod smlouvou o zájezdu stvrzuje, že dále převzal katalog cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zák. č. 159/99 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plnoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

- Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, zejména:

- upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnách v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu nebo telefonní číslo zastupitelského úřadu
- informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu \*je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoje povinnosti a-d) splnit neprodleně při uzavření a zaplacení smlouvy.

## 6. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

### a) ze strany cestovní kanceláře

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 určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se její změnou souhlasí.

Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář 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 nezmění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpůdné. Ledadě jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání). Cestovní kancelář nese odpovědnost za zdržení klienta, event. opožděný nástup či nečerpání služeb z důvodu nepřízné počasí, přetížené komunikace aj. důvodů. v takových případech nevzniká „zákazníkovi“ právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu škody.

### b) ze strany zákazníka

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. V případě, že smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překonáním auta o 500,-Kč za osobu, u zájezdu jejichž součástí je vystavena letenka na jméno, musí klient uhradit v plné výši náklady na vystavení letenky nové. U jednodenních zájezdů je manipulační poplatek 50 Kč/osoba.

## 7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

### a) ze strany cestovní kanceláře

Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odpůdné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo 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 neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě požadovat.

### b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu na základě nesouhlasu se změnou smlouvy o zájezdu, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odpůdné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odpůdné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

### c) splečné ustanovení

Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se v uvedených případech platby uskutečněné a na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí včty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

## 8. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odpůdné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

Výše odpůdného za každou osobu činí

**61 dní a více před rozhodnou skutečností**

**500 Kč**

**60 dní až 45 dní**

**30% z celkové ceny objednaných služeb**

**44 dní až 30 dní**

**50 % z celkové ceny objednaných služeb**

**29 dní až 15 dní**

**60 % z celkové ceny objednaných služeb**

**14 dní až 5 dní**

**80 % z celkové ceny objednaných služeb**

**4 dny a méně**

**100 % z celkové ceny objednaných služeb**

## 9. Odpovědnost cestovní kanceláře

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy

Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z smlouvy o zájezdu nebo tohoto zákona řádně a včas, může zákazník uplatnit své právo („reklamaci“, která je upravená v § 2537 a následně zákonem 89/2012 sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady a posouzení oprávněnosti reklamace.

Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu 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 nevyhnutelná
  - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat
- Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnách rychlou pomoc.

## 10. Porušení smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář nespokytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedená v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy o zájezdu, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl ceny v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

V případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejném letovisku, jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

Cestovní kancelář neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí a dalších důvodů vis maior.

## 11. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/99 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odpůdného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odpůdné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech společestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá.

Osoby uvedené na smlouvě o zájezdu souhlasí s komerčním využitím fotografií a videí pro potřeby CK, které mohou být přifixeny v letovisku nebo v ubytovací kapacitě a na kterých by mohly být zachyceny, a to bez úplaty.

Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jim uvedených osobních údajů.

Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci, aj.).

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře Amico trave s.r.o. a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu a zajištění přípojitosti zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto udeľuje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 Zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán v písemné formě nebo na internetu.

Odlšíuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva o zájezdu. Tyto smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

## 11. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (z dne 27.4.2016) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu je zákazník a všichni jeho společestující srozuměni, že jejich osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny, trajektové společnosti) Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.amicotravel.cz](http://www.amicotravel.cz)

**Všeobecné podmínky jsou platné od 1.12.2018.**