

OBSAH

ČLÁNEK I	<i>o cestovní kanceláři</i>
ČLÁNEK II	<i>vznik smluvního vztahu</i>
ČLÁNEK III	<i>cena zájezdu</i>
ČLÁNEK IV	<i>platba</i>
ČLÁNEK V	<i>povinné pojištění CK - Česká podnikatelská pojišťovna a.s., Vienna Insurance Group</i>
ČLÁNEK VI.	<i>odstoupení od smlouvy</i>
ČLÁNEK VII.	<i>ostatní práva a povinnosti cestovní kanceláře</i>
ČLÁNEK VIII.	<i>zrušení zájezdu</i>
ČLÁNEK IX.	<i>povinnosti zákazníka</i>
ČLÁNEK X.	<i>reklamace</i>
ČLÁNEK XI.	<i>GDPR</i>

ČLÁNEK I.

o cestovní kanceláři

CK AKORD s.r.o. byla zapsána do Obch. rejstříku dne 23. května 2023 Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 385379. CK je pojištěna proti úpadku u České podnikatelské pojišťovny a.s.

IČO: 19360932; sídlo: Skřivánčí 258/4, 182 00, Praha 8 – Březiněves, provozovna: Křížkova 75/56, 186 00, Praha 8 – Karlín

ČLÁNEK II.

vznik smluvního vztahu

Vzájemný smluvní vztah mezi CK AKORD s.r.o. (dále jako CK) a klientem je upraven těmito „Všeobecnými podmínkami“, které jsou závazné pro obě strany. Podmínky, za kterých CK poskytuje svým zákazníkům služby, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákonu č. 111/2018 Sb. o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Klient je zařazen do zájezdu vyplněním registračního formuláře na webových stránkách www.ckakord.cz a uhrazením zálohy nebo celkové ceny zájezdu. Potvrzením smlouvy / registrace, která je tvořena na webových stránkách, se CK zavazuje zákazníkově zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle uvedené nabídky. Účastník mladší 18 let, který necestuje s rodiči, doloží písemný souhlas rodičů nebo zákonného zástupce s vycestováním.

ČLÁNEK III.

cena zájezdu

1) Cena zájezdu zahrnuje služby CK specifikované v nabídce. Potvrzením registrace je klient povinen zaplatit zálohu ve výši min. 50 % z celkové ceny zájezdu, včetně objednaných služeb a doplatek uhradit nejpozději do 50 dnů před realizací zájezdu, v případě uzavření smluvního vztahu v době kratší než 50 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny.

2) CK může změnit cenu zájezdu ze tří důvodů, a to když se nejpozději 21 dní před jeho zahájením zvýší cena za dopravu včetně pohonných hmot, platby spojené s dopravou, tedy letištní či přístavní poplatky, anebo se zvýší kurz koruny použitý pro výpočet ceny zájezdu o více než 10 %. O této skutečnosti bude zákazník neprodleně informován. V případě nesouhlasu se vrácení peněžních prostředků odvíjí dle aktuálních pravidel storno podmínek (viz. ČLÁNEK VI., odstoupení od smlouvy)

ČLÁNEK IV.

platba

Zákazník může uhradit zájezd následujícími způsoby:

- převodem z bankovního účtu na účet CK na základě vystavené faktury, při platbě na účet uveďte variabilní symbol číslo faktury
- hotově na pobočce CK AKORD
- prostřednictvím obchodního zástupce CK AKORD, zmocněného k převedení peněz na účet CK AKORD

ČLÁNEK V.

povinné pojištění CK - Česká podnikatelská pojišťovna a.s., Vienna Insurance Group

CK AKORD s.r.o. uzavřela s Českou podnikatelskou pojišťovnou a.s. pojištění proti úpadku, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku ukončí činnost

ČLÁNEK VI.

odstoupení od smlouvy

Zákazník je oprávněn od smlouvy kdykoliv odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení doručeno do CK. Smluvní pokuta při zrušení zájezdu je uvedena níže v tabulce.

V případě změny ve smlouvě / registraci je účtován poplatek 150,- Kč (viz ČLÁNEK XIII., *poplatky a zpoplatněné služby*).

61 a více dní před odjezdem	25 % z ceny objednaných služeb
60 – 45 dní před odjezdem	30 % z ceny objednaných služeb
44 – 31 dní před odjezdem	50 % z ceny objednaných služeb
30 – 16 dní před odjezdem	75 % z ceny objednaných služeb
15 - 10 dní před odjezdem	90 % z ceny objednaných služeb
9 a méně dní před odjezdem	100 % z ceny objednaných služeb

poplatky a zpoplatněné služby

Administrativní změna ve smlouvě (změna osoby, jména, nástup, místo, adresa...)	150,- / os.
Změna termínu zájezdu – po dohodě z CK - zda to bude odsouhlaseno	300,- / os.
Místenka v busu (výběr konkrétního sedadla v busu)	200,- / os.

ČLÁNEK VII.

ostatní práva a povinnosti cestovní kanceláře

CK je povinna, nejpozději do 5 dnů před zahájením zájezdu, poskytnout zákazníkovi písemné informace o průběhu zájezdu tzv. POKYNY K ODJEZDU, které jsou pro klienta důležité a které jsou CK známy. Cestovní kancelář má výhradní právo vyloučit ze zájezdu osoby nedodržující všechna platná pravidla a pokyny. Vyloučit ze zájezdu osoby, které jsou pod vlivem alkoholu nebo drog.

ČLÁNEK VIII.

zrušení zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna změnit dohodnuté služby a zájezd zrušit:

1) před zahájením zájezdu a čerpání služeb

pokud nastanou okolnosti bránící CK poskytnout služby dle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Tyto změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Upozorňujeme, že minimální počet účastníků zájezdu je 40. Při nedosažení tohoto počtu může být zájezd zrušen.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoliv storno poplatků:

- při zrušení zájezdu CK
- změně termínu o více než 3 dny
- při závažné změně programu*

**za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je poskytnuto náhradní ubytování stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy, způsob dopravy do místa ubytování z dopravních nebo bezpečnostních důvodů*

- pokud zákazník písemně odstoupí od smlouvy*

**nejpozději do 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí*

- v průběhu zájezdu

CK je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu v případě, že z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu blízkém původně dohodnutým podmínkám
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu za neposkytnuté služby, 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

Pokud je zákazníkovi za službu poskytovanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpána kompenzace formou dalších služeb, není zákazník oprávněn požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality v místě ubytování, jsou další nároky zákazníky vyloučeny

CK neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění v dopravě z technických důvodů, nepřízné počasí atd. z důvodů vis maior.

ČLÁNEK IX. **povinnosti zákazníka**

Zákazník má povinnost:

- poskytnout CK součinnost při řádném vyplnění smlouvy/registraci zájezdu, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb
- zajistit doprovod u osob mladších 15-ti let a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, stejně tak u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se na místo srazu účastníků zájezdu sdělené CK se všemi potřebnými doklady
- v rámci bezpečnosti i a zajištění programu zájezdu, jsou všichni klienti povinni plnit a dodržovat instrukce od průvodců
- v případě neposkytnutí součinnosti je CK oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil CK nebo ostatním dodavatelům služeb v rámci zájezdu
- splnit očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem
- před zahájením zájezdu písemně oznámit CK, že se místo něj zúčastní zájezdu jiná osoba (než je uvedena v registraci, smlouvě), oznámení musí obsahovat veškeré osobní údaje, vč. kontaktu i e-mailu na danou osobu. Poplatek za změnu osoby / administrativní změnu ve smlouvě / registraci, činí 150,-Kč/ osoba
- pro případ, že předmětem plnění dle smlouvy je zájezd do země, která požaduje ke vstupu na své území vízum, očkování, nebo jiné speciální podmínky, je zákazník oprávněn shora specifikovanou změnu provést nejpozději do 5 pracovních dnů před zahájením zájezdu
- zákazníci musí dodržovat předpisy a zákony platné v navštívené zemi, ubytovacím objektu
- klienti jsou povinni zkontrolovat platnost svých dokladů, před začátkem zájezdu, neplatný cestovní doklad bude mít za příčinu problémy s hraniční kontrolou, které mohou nastat

ČLÁNEK X. **reklamace**

V případě, že zákazník zjistí v průběhu zájezdu drobné vady, které je možné na místě odstranit, je povinnost tuto skutečnost oznámit ihned delegátovi CK tak, aby tyto vady bylo možné bez zbytečného prodloužení odstranit ještě za doby trvání zájezdu. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta a drobné vady nebyly CK odstraněny již v průběhu zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, nejpozději však do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. CK neodpovídá za cenu a kvalitu fakultativních výletů, které si zákazník zakoupí v místě pobytu. CK neodpovídá za přidělování pokojů v jednotlivých zařízeních. Účastník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových a příletových halách, jakož i letadle a busu, přebírá odpovědnost přepravní společnost. Účastník je povinen se řídit jejími pokyny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny z těchto služeb. Přeruší-li CK zájezd z důvodů vyšší moci (vis maior), je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

Minimální počet přihlášených účastníků při autobusových zájezdech je 40 osob. V případě, že nebude dosaženo tohoto počtu osob, může CK oznámit zrušení zájezdu v době 7 dnů před odjezdem (bez storno poplatků). Změna pořadí navštívených míst není důvod k reklamaci.

ČLÁNEK XI. **GDPR**

1.1. Vložení osobních údajů potvrzuje uživatel, že je srozuměn s podmínkami ochrany osobních údajů, že vyjadřuje svůj souhlas s jejich zněním, a že je v celém rozsahu akceptuje.

1.2 Poskytovatel je správcem osobních údajů uživatelů podle čl. 4 bod 7) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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) (dále jen: "GDPR"). Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s právními předpisy, zejm. GDPR.

1.3. Osobními údaji jsou veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychologické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

1.4 Při objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení objednávky (jméno a adresa, kontakt). Účelem zpracování osobních údajů je vyřízení objednávky uživatele a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Účelem zpracování osobních údajů je dále zasílání obchodních sdělení a činění dalších marketingových aktivit. Zákonným důvodem pro zpracování osobních údajů je plnění smlouvy dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, plnění právní povinnosti správce dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR a oprávněný zájem Poskytovatele dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Oprávněným zájmem Poskytovatele je zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu.

1.5. Poskytovatel se zavazuje, že zpracování osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy a na základě pokynů Uživatele, tj. pro výkon veškerých činností potřebných pro poskytování webových platformy.

Poskytovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.

Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Poskytovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.

Poskytovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá interním bezpečnostním předpisům Poskytovatele.

K osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele a subdodavatelů dle čl. 2.8 těchto podmínek, které budou mít Poskytovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem.

CK AKORD s.r.o. doporučuje využít **Dobrovolné registrace občanů České republiky při cestách do zahraničí (DROZD)**

Tyto Všeobecné podmínky CK AKORD s.r.o., platí pro všechny zájezdy organizované CK AKORD s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky CK AKORD s.r.o. vcházejí v platnost a účinnost 27. října 2023

CK AKORD s.r.o. silně doporučuje využít **Dobrovolné registrace občanů České republiky při cestách do zahraničí (DROZD)**

Tyto Všeobecné podmínky CK AKORD s.r.o., platí pro všechny zájezdy organizované CK AKORD s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky CK AKORD s.r.o. vcházejí v platnost a účinnost 27. října 2023

