

# **Všeobecné smluvní podmínky CESTOVNÍ KANCELÁŘE JANA s.r.o.**

IČ:27121241

DIČ:CZ27121241

1. Všeobecné smluvní podmínky CK JANA s. r. o. (dále jen podmínky) upravují vzájemný vztah mezi Cestovní kancelář JANA s.r.o (dále jen CK) a fyzickými, popřípadě právnickými osobami, jako zákazníky a účastníky zájezdů a jiných služeb cestovního ruchu CK (dále jen produkt), a to v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů ČR. Podmínky pro všechny zúčastněné strany jsou závazné.
2. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK JANA s. r. o.. Podmínky nabývají účinnosti dnem uzavření smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK.
3. Smlouva je závazná pro všechny osoby na ní uvedené. Za smluvní závazky všech účastníků ručí zákazník jako za své vlastní.
4. Při uzavření smlouvy platí zákazník zálohu 50 % ceny produktu, doplatek ve výši 50 % ceny produktu zaplatí zákazník nejpozději 30 dnů před čerpáním první z obj. služeb. Při uzavření smlouvy 30 a méně dní před poskytnutí pr. služby, zaplatí zákazník celou cenu produktu při uzavření smlouvy, či ve lhůtě dohodnuté s CK.
5. Při nedodržení termínu úhrady ceny produktu má CK právo odstoupit od uzavřené smlouvy. Zákazník je v tomto případě povinen zaplatit příslušné odstupné.
6. Bez plného zaplacení ceny produktu nemají zákazník, ani ostatní účastníci nárok na poskytnutí odbavení a služeb.
7. V případě odstoupení od smlouvy, za podmínek uvedených v ust. § 852h zák. č. 159/1999 Sb., je zákazník povinen zaplatit CK odstupné. Odstoupení od smlouvy musí být CK doručeno v písemné formě. V případě, že od smlouvy odstoupí účastník, je rozhodujícím datem pro stanovení výše odstupného datum doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu na adresu sídla CK.  
45 a více dní před odjezdem 500,- Kč/osobu, 44 - 33 dní 5 % (nejméně však 500Kč), 32 - 15 dní 40 %, 14 - 8 dní 60 %, 7 - 3 dny 90 %, 2 a méně dní 100 %.
8. Za odstoupení od smlouvy s odstupným ve výši 100 % celkové ceny produktu se považuje i nedostavení se k odjezdu včas, vrácení účastníka pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů, případně při neuvedení nesprávných či neúplných údajů v dokladech a v případě vyloučení účastníka z poskytovaných služeb, pokud svým jednáním podstatně narušuje průběh produktu.
9. V případě, že účastník odstupující od smlouvy o zájezdu zajistí jiného účastníka, nebude účtováno odstupné.
10. Pokud účastník, bez zavinění CK nevyužije některé z objednaných a zaplacených služeb, nenáleží mu náhrada za nečerpané služby.
11. CK neodpovídá za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí a dalších důvodů. CK neručí za případné škody vzniklé zákazníkovi v důsledku zpoždění. Zpožděním nevzniká účastníkovi právo odstoupit od smlouvy.
12. V případě, že bude nutné ubytovat účastníka v jiném ubytovacím zařízení, než bylo uvedeno ve smlouvě, bude účastník ubytován v jiném ubytovacím zařízení stejné kategorie. Další nároky vůči CK z tohoto titulu jsou tím vyloučeny.
13. Každý účastník je osobně zodpovědný za dodržování celních, pasových, zdravotních a dalších předpisů. Veškeré náklady, které účastníkovi vzniknou nedodržemím těchto předpisů nese účastník. Správné uvedení datumu narození je podmínkou platnosti cestovního pojištění.
14. Účastník je povinen pečlivě přezkontrolovat před odjezdem obdržené cestovní doklady a odbavení. Případné zjištěné závady musí bez odkladu oznámit CK a umožnit jí opravu těchto dokladů nebo odbavení, a to zejména jejich doručením do CK.
15. CK je oprávněna zrušit zájezd ve lhůtě min. 14 dní před zahájením, jestliže nedošlo k naplnění minimálního počtu účastníků, uvedeného v příslušném katalogu. V téže lhůtě je CK povinna písemně o tomto informovat. Den odeslání se započítává do této lhůty.
16. CK je oprávněna zvýšit cenu produktu, nejpozději do 21 dnů před poskytnutím první služby, pokud došlo k některé z níže uvedených skutečností:
  - a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
  - b) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny produktu v průběhu o více než 8 %.Případné zvýšení ceny produktu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo o navýšení ceny výše uvedených služeb. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí CK zákazníkovi odeslat nejpozději 21 dní před poskytnutím první služby.
17. Jestliže zákazník zjistí, že produkt poskytnutý CK má vadu, může uplatnit své právo odpovědnosti za vadu (dále jen reklamace) a to pouze na adresu sídla CK a pouze za svou osobu a osoby, za které reklamované služby objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce CK. V případě, že se jedná o služby poskytované bez průvodce, či delegáta, je zákazník povinen případné závady služeb oznámit poskytovateli těchto služeb v místě (ubytovateli apod.), a o případných závadách si nechat vystavit potvrzení pro CK. Jestliže není na základě reklamace uplatněné u průvodce, delegáta či poskytovatele služeb sjednána náprava v místě poskytování služeb, je zákazník povinen o tomto sepsat zápis s průvodcem, delegátem, případně poskytovatelem služeb a uplatnit svoji reklamaci po ukončení čerpání služeb, dále uvedeným způsobem. Po ukončení čerpání služeb produktu je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy mělo být ukončeno čerpání služeb produktu dle smlouvy o zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době čerpání služeb, ale byly vytknuty až po ukončení jejich čerpání, nebude brán zřetel. Zákazník je povinen uvést v podané reklamaci veškeré své osobní údaje, údaje o produktu v němž došlo k vadnému plnění, zejména místo a termín poskytnutí objednaných služeb, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. K písemné reklamaci musí být přiložen písemný záznam o reklamovaných službách, potvrzený v průběhu čerpání služeb průvodcem či delegátem CK příp. poskytovatelem v místě poskytování služeb. Bez potvrzeného písemného záznamu o reklamovaných službách nebude na reklamaci brán zřetel. Zákazník je povinen poskytnout CK součinnost, potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodů atd. CK má na vyřízení reklamace nejdéle 30 dní.
18. V případě úrazu, nemoci, odcizení věcí apod. poskytne průvodce CK účastníkovi potřebnou součinnost při řešení této události.
19. Veškeré údaje a pokyny, obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cest. podmínkách odpovídají skutečností a informacím známým v době tisku katalogu.
20. Zákazník svým podpisem na Smlouvě o zájezdu uděluje souhlas CK, aby zpracovávala jeho osobní údaje a to dobrovolně. Zákazník může tento souhlas kdykoliv odvolat a CK musí toto odvolání akceptovat. Tento souhlas se uděluje až do doby jeho písemného odvolání.
21. **Ochrana osobních údajů GDPR**, nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volné pohybu těchto údajů.
22. CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, typ/číslo dokladu, email, místo narození, bankovní spojení, evidence plateb, podpis. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, příp. jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu /ubytovací zařízení, průvodce, delegát, pojišťovna apod./Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude společníkem osoby či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů CK či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).
23. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.
24. **Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou na [www.ckjana.cz](http://www.ckjana.cz)**
25. Zákazník obdrží nejpozději 7 dní před odjezdem „Pokyny k odjezdu“ jeho zájezdu, které obsahují (přesný čas, místo odjezdu a příjezdu, trasu, dopl.informace).
26. Zákazník svým podpisem na Smlouvě o zájezdu stvrzuje, že byl seznám s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, že jim rozumí, souhlasí s nimi v plném rozsahu a bude je respektovat.