

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE FLORIA – CESTOVNÍ KANCELÁŘ S.R.O.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o., a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o., nestanoví-li

Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.

2. Cestovní kancelář FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník - dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svými jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby a na základě smlouvy o účasti na jednodenním výletu. Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě cestovní kancelář FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o. vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník potvrdí. Obdobně není-li Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.

3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu), smlouvy o jednodenním výletu nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu

uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o.

4. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o., jsou platné s účinností od 24. 5. 2018.

Článek I. – ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- Pořadatel: FLORIA – Cestovní Kancelář s.r.o., se sídlem Nám. Svobody 4, 389 01 Vodňany, Česká Republika, IČO 053 98 380, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Český Budějovicích sp. Zn. C 25239 (dále jen „CK FLORIA“)
- Zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba uvedená na smlouvě o zájezdu (dále jen „zákazník“)

Článek II. – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- Smluvní vztah vzniká sepsáním smlouvy o zájezdu se všemi jejími náležitostmi, které jsou nutné k poskytnutí služeb a uhrazením smluvené zálohy zákazníkem. Bez této úhrady ve stanoveném termínu není cestovní smlouva považována za platnou a smluvním stranám nevznikají žádné závazky.
- V případě smlouvy o jednotlivých službách je nutné vypsání všech položek této smlouvy.
- Smlouva o jednodenním výletu je platná podpisem této smlouvy, popř. uhrazením celkové ceny výletu.
- Délka zájezdu je vyjádřena v smlouvě o zájezdu počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy CK FLORIA Poskytla první službu (např. odbavení na letišti, nastup do autobusu při transferu na letiště, nastup do autobusu při autobusové

dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.

Článek III. – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Závazné ceny jsou vždy uvedeny na smlouvě o zájezdu, na smlouvě o poskytnutí jednotlivých služeb nebo na smlouvě o jednodenním výletu
- Platební podmínky:
 - Možnosti úhrady jsou následující: Hotově nebo kartou v prodejně, nebo dle faktury uhradit bankovním převodem
 - Zákazník je povinen uhradit zálohy nejméně 20 % nejpozději do druhého dne od podepsání smlouvy. Doplátek je nutné uhradit nejpozději 30 dní před začátkem konání zájezdu. Pokud začátek poskytování služeb nastává dříve než 30 dní od podepsání smlouvy je zákazník povinen uhradit tuto částku bezprostředně.
 - Pakliže se jedná o smlouvu o jednodenním výletu je zákazník povinen uhradit celkovou částku nejpozději 10 dní před začátkem tohoto výletu
- Pokud z jakéhokoli důvodu nedojde k uhrazení všech poplatků, ke kterým se zákazník zavázal, je smlouva o zájezdu, smlouva o službách v cestovním ruchu nebo smlouva o jednodenním výlet považována za bezpředmětnou a obě strany odstoupí automaticky od této smlouvy
- Pořadatel může ceny zájezdu zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení cen dopravy z důvodu navýšení ceny pohonných hmot, v případě, že dojde ke zvýšení cen poplatků spojených s dopravou, která je součástí ceny zájezdu nebo v případě že dojde ke zvýšení kursu české koruny o více než 10 %. Toto zvýšení je pořadatel oprávněn provést nejpozději 21 dnů před započítáním zájezdu nejvýše ve výši zvýšených nákladů.

Článek IV. – PRÁVA A POVINNOSTI POŘADATELE

- Povinnosti pořadatele
 - Pořadatel je povinen před uzavřením cestovní smlouvy seznámit zákazníka se skutečnostmi, které jsou rozhodující pro uzavření cestovní smlouvy – termín zájezdu, místo pobytu, program zájezdu, kategorii ubytování, stravování, způsobu dopravy a typu dopravního prostředku, rozsahu pojištění a ceně zájezdu a tyto skutečnosti uvést v cestovní smlouvě.
 - V době platnosti cestovní smlouvy je pořadatel povinen ihned při uhrazení zálohy předat zákazníkovi doklad o pojištění proti úpadku podle zákona 159/99 Sb.
 - Nejpozději 7 dnů před započítáním zájezdu předat zákazníkovi odbavení zájezdu – pokyny k odjezdu, voucher případně další doklady.
 - Pořadatel je povinen zajistit řádné plnění objednaných služeb uvedených v cestovní smlouvě.
 - Při účasti na jednodenním výletu zákazníkovi nejpozději 3 dny před konáním výletu upřesnit případné nezbytné změny týkající se odjezdu.
- Práva pořadatele

- Pořadatel má právo ve zcela ojedinělých případech zájezd zrušit, neprodleně o takovéto situaci zákazník informuje.
- Pořadatel má právo zrušit jednodenní výlet za podmínek
 - Výlet není možné zajistit s dostatečným ziskem, pokud je tato situace způsobena nízkým počtem přihlášených klientů
 - Není možné dodržet stanovený program z důvodu selhání třetích stran
 - Pořadatel neprodleně informuje zákazník o takovémto postupu
- Pokud dojde ke zrušení zájezdu nebo jednodenního výletu, je pořadatel povinen vrátit uhrazené částky, nebo zvýhodnit tuto skutečnost při konání jiné akce
- Pořadatel má právo v místě zájezdu nebo výletu změnit program dle podmínek na místě zájezdu.
- Pořadatel má právo za níže uvedených podmínek vyloučit zákazníka ze zájezdu nebo jednodenního výletu, při obzvláště závažných skutečnostech je pořadatel povinen se obrátit na Policii ČR
 - Napadání, ohrožování nebo vyhrožování ostatním účastníkům zájezdu/výletu
 - Napadání, ohrožování nebo vyhrožování průvodce, řidiče smluvené autobusové dopravy, zaměstnanci ubytovacího zařízení apod.
 - Podnapilí osoby, které svým chováním ohrožují klidný průběh zájezdu/výletu
 - Ničení vybavení ubytovacího zařízení, veřejného nebo jiného soukromého majetku nebo dopravního prostředku určenému k přepravě osob účastnících se zájezdu/výletu

Článek V. – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- Práva zákazníka
 - Zákazník je oprávněn čerpat všechny služby, které si zakoupil. Za služby, které ze své vůle nečerpal, nepřísluší zákazníkovi žádná náhrada.
 - Právo vyžadovat od CK FLORIA informace o všech skutečnostech, které se dotýkají sjednaných služeb
 - Má právo být neprodleně seznámen se všemi změnami, které se týkají sjednaných služeb
 - Právo na doručení nezbytných dokladů, které jsou nutné k účasti na zájezdu/výletu
 - Právo na ochranu osobních údajů před osobami nepovolanými
- Povinnosti zákazníka
 - Být CK FLORIA v součinnosti, která je potřebná k řádnému zajištění všech služeb
 - Pravdivě informovat o svých osobních údajích a jiných podmínkách, které jsou nutné při vyplňování smlouvy o zájezdu, smlouvy o jednodenním výletu
 - Doložit vztah rodič – dítě, popř. souhlas zákonných zástupců dítěte při konání zájezdu a výletů.
 - Převzít všechny dokumenty týkající se poskytování služeb
 - Mít u sebe všechny doklady které jsou nutné pro vstup na území cizího státu
 - Občan ČR musí mít v rámci EU – Občanský průkaz, do třetích zemí pak Cestovní Pas



VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE FLORIA – CESTOVNÍ KANCELÁŘ S.R.O.

- ii. Občan jiného státu EU Občanský průkaz vydaný zemí, kde mu přísluší státní občanství, do třetích zemí pak Cestovní Pas a vízum, pokud jsou s daným státem jiné vízové podmínky vstupu než pro občany ČR
 - iii. Občan třetích zemí Cestovní Pas a vízum, pokud jsou s daným státem jiné vízové podmínky vstupu než pro občany ČR
 - f. Řídit se pokyny průvodce, delegáta nebo osobou k tomu zmocněnou CK FLORIA, který organizuje přesný program zájezdu/výletu
 - g. Počínat si tak aby svým chováním neohrožoval zdraví nebo majetek ve vlastnictví někoho jiného než jeho vlastní
 - h. Zdržet se jednání, která by omezovala ostatní zákaznicky zájezdu/výletu
- odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK FLORIA rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK FLORIA právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je CK FLORIA povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.
 - d. Za změny se nepovažuje změna ubytování, stravy nebo dopravního prostředku, jsou-li tyto služby zajištěny ve stejné nebo vyšší kategorii. Za změnu se rovněž nepovažuje posun započetí zájezdu, nepřesahuje-li 24 hodin.
- (b) Reklamací je nutné provést bez zbytečného odkladu u vedoucího zájezdu, který zajistí nápravu. Není-li možné sjednat nápravu na místě, je zákazník oprávněn reklamovat služby do 3 měsíců od skončení zájezdu u pořadatele zájezdu.
 - (c) Reklamacie musí být vždy písemné s nutnými identifikačními údaji klienta a sdělení k jakým nesrovnalostem konkrétně došlo.
 - (d) Zákazník je povinen uplatnit reklamací včas a bez zbytečného odkladu
 - (e) Pořadatel je povinen vyřídit reklamací nejpozději do 30 dnů od podání reklamacie.
 - (f) Pořadatel musí stvrdit přijetí reklamacie vždy písemně přímo zákazníkovi a průběžně zákazníka informovat

Článek VI. – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

- (a) CK FLORIA má právo na zrušení dohodnutých služeb v následujících případech
 - a. CK FLORIA má právo zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením poskytování služeb, neprodleně o takovéto situaci zákazníka informuje.
 - b. Pořadatel má právo zrušit zájezd nebo jednodenní výlet za podmínek
 - i. Výlet není možné zajistit s dostatečným ziskem, pokud je tato situace způsobena nízkým počtem přihlášených klientů
 - ii. Není možné dodržet stanovený program z důvodu selhání třetích stran
 - iii. Pořadatel neprodleně informuje zákazníka o takovémto postupu
 - iv. okolnosti, které pořadatel nemohl předvídat nebo jim zabránit: živelná pohroma, válečný konflikt, politická nestabilita nebo zdravotní rizika v daných oblastech. V případě hrozby bezpečnostního nebo zdravotního rizika je pořadatel oprávněn zrušit zájezd nejpozději 3 dny před jeho započtím. V případě informací a bezpečnostní nebo zdravotní situace je možné zájezd/výlet zrušit i během poskytování služeb
 - c. Pokud dojde ke zrušení zájezdu nebo jednodenního výletu, je pořadatel povinen vrátit uhrazené částky, nebo zvýhodnit tuto skutečnost při konání jiné akce a nabídnout zákazníkovi adekvátní náhradu v rozsahu podobnému jako zájezd zrušený
- (b) CK FLORIA má právo na změnu služeb
 - a. změnit program dle podmínek na místě zájezdu nebo výletu a zajistit adekvátní náhradu programu.
 - b. Pokud je nutná změna programu ještě před zahájením poskytování služeb je pořadatel povinen o této skutečnosti zákazníka informovat. V případě souhlasu zákazníka se změnou poskytovaných služeb je nutné sepsat novou smlouvu o zájezdu, pokud se s novou kalkulací zájezdu změní i cena za poskytnuté služby jsou obě strany vázány, že tento rozdíl bude nejpozději do 30 dnů nebo do začátku poskytování služeb (dle toho která skutečnost nastane dříve) vyrovnán
 - c. Pokud zákazník ve lhůtě určené pořadatelem, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531

- (c) O všech změnách je pořadatel povinen informovat zákazníka bezodkladně, nejpozději však 10 dnů před započtím zájezdu.

Článek VII. – ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

- (a) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli, avšak za podmínek uvedených v odstavci c tohoto článku
- (b) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu
- (c) Podmínky odstoupení od smlouvy a výše odstupného dle doby která zbývá do data poskytování služeb
 - a. Zrušení musí být písemné, jasné a musí obsahovat všechny náležitosti nutné k identifikaci zákazníka
 - b. Výše odstupného
 - i. 46 a více dní: 100 Kč
 - ii. 30 až 45 dní: 10 % z celkové částky
 - iii. 15 až 29 dní: 30 % z celkové částky
 - iv. 7 až 14 dní: 50 % z celkové částky
 - v. 3 až 6 dní: 75 % z celkové částky
 - vi. Méně jak 3 dny: 100 % částky
 - (d) Nenastoupí-li zákazník na zájezd/výlet, nebo z jakéhokoli důvodu nevyčerpá sjednané služby a není tato skutečnost předem ohlášena v písemné formě CK FLORIA hradí zákazník 100 % ze sjednané ceny.

Článek VIII. – ZÁKONNÉ POJIŠTĚNÍ CK

- (a) Pořadatel je pojištěn ve smyslu zákona 159/99 Sb. o ČPP, a.s., číslo pojistné smlouvy 0201601966. Toto pojištění platí pro případ, kdy pořadatel z důvodu svého úpadku neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je doprava součástí ceny zájezdu, nevrátí zákazníkovi zaplacenou částku za zájezd, jestliže se zájezd neuskutečnil nebo nevrátí pojištěnému rozdíl v ceně mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu, jestliže se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- (b) Jiné pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu, doporučujeme uzavřít pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí, pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty a další druhy pojištění v komerčních pojišťovnách.

Článek IX. – REKLAMACE

- (a) V případě nespokojenosti se zajišťovanými službami má zákazník právo tyto služby reklamovat.

Článek X. – OSTATNÍ POJIŠTĚNÍ

- (a) Součástí zájezdu/výletu není sjednané pojištění léčebných výloh, odpovědnosti ani nákladů s odstoupením od smlouvy ze strany zákazníka.
- (b) Pořadatel může jménem zákazníka uzavřít toto pojištění u pojišťovny za cenu sepsanou ve smlouvě o zájezdu.

Článek XI. – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

- (a) Dle směrnice EU č. 2016/679 GDPR o obecné ochraně osobních údajů s platností od 25.5.2018 Vás tímto informuje o zpracování vašich osobních údajů.
- (b) Tyto osobní údaje zpracováváme na základě uzavření smlouvy o zájezdu, smlouvy o jednotlivých službách a smlouvy o jednodenním výletu za účelem poskytnutí dohodnutých služeb dle těchto smluv.
- (c) Zpracováváme následující údaje: jméno, příjmení, titul, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, emailovou adresu, číslo cestovního dokladu (OP, Pas), datum platnosti cestovního dokladu, kód vydávající země dokladu a pohlaví. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK FLORIA, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, kteří jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK FLORIA. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.
- (d) Z důvodu ubytování v ubytovacím zařízení jsme povinni tomuto subjektu předat nutné osobní údaje které vyžaduje zákon 89/2012 sb. Na kterého spadá následně zpracování vašich osobních údajů po dobu nezbytně nutnou dle zde uvedených podmínek
- (e) Tyto údaje jsou využity pouze pro potřeby CK FLORIA a výše uvedené ubytovací kapacity. Uvedené údaje nebudou předány nikomu jinému než těmto dvou subjektům.
- (f) Souhlas můžete kdykoli odvolat, a to vždy písemně na kontaktech uvedených na www.ckfloria.cz
- (g) V průběhu doby uchování Vašich údajů Vám náleží následující práva: vzít souhlas zpět, požadovat informace jaké konkrétní údaje zpracováváme, požadovat informace k jakému účelu údaje zpracováváme, požadovat přístup k údajům, popř. je aktualizovat nebo opravovat, Požadovat vymazat těchto údajů, při pochybnostech se



VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE FLORIA – CESTOVNÍ KANCELÁŘ S.R.O.

obrátit na nás, případně na Úřad pro ochranu osobních údajů

Článek XII. – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- (a) V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK FLORIA informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK FLORIA prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
- (b) Pokud se obě strany shodnou lze přistoupit k úpravám těchto VSP. Tyto úpravy však mohou být pozměněny jen v mezích zákona. Pokud dojde k individuální změně je nutné tyto změny definovat v příloze smlouvy o zájezdu, smlouvy o cestovních službách nebo smlouvy o jednodenním výletu.
- (c) Pro smlouvu o jednodenním výletu platí tyto VSP stejně jako pro smlouvy ostatní.
- (d) Svým podpisem pod těmito podmínkami zákazník stvrzuje, že jsi přečetl všechna ustanovení těchto podmínek, všechny podmínky pochopil a je s nimi v souladu

V:

Dne:

Podpis oprávněného zástupce CK

Podpis zákazníka

