

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře SKI TIME s.r.o., IČO: 09381937, se sídlem Ve Slatinách 688, 277 11 Libiš, zapsaná o obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 335463 (dále jen „CK“) a zákazníka ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“).

2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) Smlouva o zájezdu, (ii) Potvrzení o zájezdu, (iii) tyto VOP a (iii) vymezení zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text Smlouvy o zájezdu má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- 2.2. CK předá zákazníkovi po uzavření smlouvy Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.
- 2.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Poukaz na zájezd vydaný CK.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy CK potvrdí přijetí podepsané Smlouvy o zájezdu, přičemž postačí naskenovaný podpis zákazníka i CK.
- 3.2. SoZ je účinná zaplacením zálohy zájezdu ve lhůtě stanovené CK.
- 3.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:
 - a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
 - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
 - c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
 - d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
 - e) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
 - f) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze SoZ on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.
- 3.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v Potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 3.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v Potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta poskytovány v českém jazyce.

- 3.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v Potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

- 4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro realizaci zájezdu. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při účinnosti SoZ. Zákazník bere na vědomí, že skipas mu bude poskytnut až v destinaci delegátem.
- 4.2. CK tímto informuje zákazníka, který je občanem Evropského hospodářského prostoru, že pro cesty do Itálie není nutný žádný speciální doklad, tzn. postačí platný občanský průkaz nebo cestovní doklad. Občané třetích zemí se za účelem zjištění těchto informací informují na příslušném zastupitelském úřadě. Pro vstup do Itálie nejsou stanoveny žádné zdravotní požadavky.

5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

- 5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů.
- 5.2. CK upozorňuje, že někteří ubytovatelé požadují při příjezdu složení vratná kauce na případnou škodu ve výši 200 EUR.
- 5.3. Cena zájezdu je uvedena ve Smlouvě o zájezdu.
- 5.4. Pokud není uvedeno jinak, cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“. Zpravidla se jedná o služby ubytování, služby delegáta a zajištění skipasu.
- 5.5. Pokud není uvedeno jinak, cena nezahrnuje dopravu do destinace a zpět, cestovní pojištění, zdravotní pojištění, pojištění proti stornu zájezdu (**všechna uvedená pojištění doporučujeme klientům uzavřít samostatně**).
- 5.6. Pokud není ve Smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
- zálohu ve výši 4.000,-Kč do deseti dnů od uzavření SoZ;
 - doplatek ceny zájezdu nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu.
- 5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 35 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 5.8. Cenu zájezdu uhradí zákazník bankovním převodem. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu.
- 5.9. Zákazníková finanční povinnost je splněna dnem, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

6. ZMĚNA SMLOUVY

- 6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.
- 6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel

hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

- 6.3. Podstatnou změnou zájezdu není nepodložená obava zákazníka z cestování.
- 6.4. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
- 7.2. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.
- 7.3. Pokud má zákazník zájem snížit nebo zvýšit počet osob na smlouvě o zájezdu v témže ubytovacím zařízení, může se s CK dohodnout na změně počtu osob a nové kalkulaci ceny zájezdu.

8. Odstoupení od smlouvy

- 8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. Odstoupením od smlouvy se se zájezd ruší pro všechny osoby uvedené na Smlouvě o zájezdu.
- 8.2. CK může zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
- 8.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedodrжуje opakovaně pokyny delegáta nebo jinak závažně narušuje průběh pobytu.
- 8.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1 níže.
- 8.5. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu; d) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c) a d) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. Odstupné (STORNO)

9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu uvedené na jedné Smlouvě o zájezdu podle článku 5.3 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného činí z celkové ceny uvedené ve Smlouvě o zájezdu:

- 36 a více dní před zahájením zájezdu 20% z ceny zájezdu, nebo skutečně vzniklé náklady, podle toho, co je vyšší;
- 22 – 35 dní před zahájením zájezdu 40% z ceny zájezdu, nebo skutečně vzniklé náklady, podle toho, co je vyšší;
- 15-21 dní před zahájením zájezdu 55% z ceny zájezdu, nebo skutečně vzniklé náklady, podle toho, co je vyšší;
- 5 – 14 dní před zahájením zájezdu 75% z ceny zájezdu, nebo skutečně vzniklé náklady, podle toho, co je vyšší;
- 4 a méně dnů před zahájením zájezdu 100% z ceny zájezdu.

Pokud zákazník bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

9.2. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, zejména ubytovatelům či provozovatelům lyžařského centra.

9.3. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9.4. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

10.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

- 10.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.
- 10.6. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě Itálie;
- nebrat si s sebou na zájezd domácí mazlíčky, ledaže se tak výslovně domluvil s CK;
- dodržovat italské právní předpisy;
- dbát pokynů delegáta;
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

- 12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, CK a jejích obchodních partnerů.
- 12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
- 12.4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklé poškozením ubytovacích prostor, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

13. POJIŠTĚNÍ

- 13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.
- 13.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u UNIQA pojišťovna, a.s., se sídlem Evropská 136/810, 16012 Praha 6, tel.: +420 488 125 125.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa a telefonní spojení. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména ubytovatelům a delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.
- 14.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat e-mailem a poštou. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: skitime@skitime.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 14.4. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 14.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
 - požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
 - požadovat výmaz osobních údajů;
 - požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
 - vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
 - podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

15. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
- 15.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
- 15.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- 15.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.
- 15.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 9. 2020.