

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné podmínky (dále VŠOP) se řídí obecně závaznými právními předpisy, především pak ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a jsou platné pro všechny zájezdy cestovní kanceláře (dále jen CK). Jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SZ). Zájezdem (dále jen zájezd) se rozumí zájezd nabízený v katalogu nebo nabídkových listech a definovaný zákonem č. 159/1999 Sb.. Zákazníkem je osoba (fyzická nebo právnická osoba), která uzavře s CK smlouvu o zájezdu, osoba, v jejíž prospěch je smlouva o zájezdu uzavřena, případně osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek podle občanského zákoníku (dále jen zákazník).

Tyto všeobecné podmínky se řídí obecně závaznými právními předpisy, především pak ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a jsou platné pro všechny zájezdy cestovní kanceláře (dále jen CK). Společnost JH TRAVEL s.r.o. IČO: 0775757, sídlo Za Beránkem 759, 339 01 Klatovy, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka č. 37305 (dále jen „CK“) vydává ve smyslu §1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., a předpisu č. 111/2018 Sb., zdroj: SBÍRKA ZÁKONŮ ročník 2018, částka 56, ze dne 15. 6. 2018, občanský zákoník v účinném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky („VŠOP“), které upravují práva a povinnosti ve smluvních vztazích vznikajících při poskytování služeb CK třetím fyzickým nebo právnickým osobám (klienti). VŠOP jsou součástí každé smlouvy uzavřené mezi SA a klientem a určují část jejího obsahu, přičemž odchylná ustanovení ve smlouvě mají přednost před VŠOP. Klient provedením rezervace, objednávky či uzavřením smlouvy s CK souhlasí s tím, aby se práva a povinnosti klienta a CK řídily VŠOP účinnými k příslušnému datu rezervace, objednávky či uzavření smlouvy.

Účinné znění VŠOP je zveřejněno na www.jhtravel.cz, CK je oprávněna měnit VŠOP i za trvání smluvního vztahu s klientem, přičemž klientům se tato změna oznámí na www stránkách CK spolu s aktuálním zněním VŠOP. V případě změny VŠOP, s níž klient nesouhlasí, zakládá jeho právo jeho smlouvu s CK písemně vypovědět ve lhůtě jednoho měsíce od zveřejnění oznámení o změně VŠOP na webu CK, a to doporučeným dopisem doručeným do sídla CK. V takovém případě má CK právo na náhradu již vynaložených nákladů na plnění služby pro klienta, příp. na storno poplatků stanovených pro danou smlouvu. Nevyužije-li klient tohoto práva, má se za to, že se změněnými VŠOP souhlasí a smluvní vztah se bude řídit změněnými VŠOP od uplynutí této lhůty. Změny písemně sjednané smlouvy lze sjednat rovněž pouze písemnou formou zaslou na adresu sídla firmy doporučeně.

2. Vznik smluvního vztahu

Právní vztahy mezi CK a klienty se řídí právem České republiky (ČR), zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (NOZ). Veškeré případné spory mezi CK a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením SZ, ve které se CK zavazuje obstarat pro zákazníka za sjednaných podmínek zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit CK předem sjednanou souhrnnou cenu. Smluvní vztah vzniká mezi CK a osobou, která SZ uzavírá a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Tato osoba odpovídá za splnění všech závazků ze SZ také osobami, v jejichž prospěch byla SZ uzavřena. Uzavřením SZ zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem obdržených dokumentů (SZ, Všeobecné podmínky, program zájezdu). Uzavřením SZ se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd v dohodnutém rozsahu a v souladu se sjednanými podmínkami.

Komunikace mezi CK a klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Pro účely doručování klient souhlasí s:

- a) doručováním na adresu, kterou uvede ve své objednávce či smlouvě, pokud písemně nesdělí CK jinou adresu pro účely doručování,
- b) tím, že za doručenou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti klientem nebo její nepřevzetí a vrácení zpět CK, účinek doručení nastává okamžikem vrácení nedoručené zásilky do CK,
- c) doručováním na e-mailovou adresu klienta uvedenou v objednávce s účinky doručení písemné zásilky, a
- d) tím, že kontaktní adresou CK je výlučně sídlo CK

3. Zájezd

Přihlašování na školní zájezdy probíhá prostřednictvím školy. Za nezletilého účastníka zájezdu v tomto případě uzavírá SZ jeho zákonný zástupce. V případě, že přihlašování probíhá prostřednictvím školy, je vybírání závazných přihlášek i plateb od účastníků zájezdu plně v její kompetenci. Ve smluveném termínu je škola povinna předat CK platby a údaje nezbytné pro zajištění služeb zájezdu. Škola (zákazník) je po domluvě s průvodcem či jiným odpovědným pracovníkem CK oprávněna program upravit podle své potřeby. Za změny prováděné školou CK neodpovídá. Škola je oprávněna rozhodnout, kdo z jejích žáků se zájezdu zúčastní. Pokud škola vyloučí ze zájezdu již přihlášeného účastníka, musí tento uplatňovat veškeré své požadavky vyplývající z jeho neúčasti na zájezdu, vyjma požadavku na vrácení platby, vůči škole, nikoliv vůči CK.

Škola je oprávněna kdykoli před začátkem zájezdu rozhodnout o jeho zrušení, případně během zájezdu o jeho zkrácení či jiné úpravě. Veškeré následky a povinnosti účastníků tím vzniklé, musí účastníci uplatňovat vůči škole, nikoliv vůči CK.

CK komunikuje s účastníky zpravidla prostřednictvím školy telefonicky, elektronicky nebo pomocí mailu. Případné speciální požadavky jsou účastníci povinni nechat napsat do SZ. Škola je povinna přijímat reklamace od účastníků zájezdu a neprodleně je předat CK k řešení. Škola je povinna poskytnout CK a účastníkovi veškerou součinnost při řešení problémů během či po skončení zájezdu. Obdobná povinnost platí pro CK.

Účastníci školního zájezdu jsou povinni řídit se během zájezdu jak pokyny průvodce CK, tak pokyny doprovodného pedagoga. Škola v souladu s § 29 zákona č. 561/2004 Sb. (školní zákon) koná pedagogický dozor a zajišťuje bezpečnost a ochranu žáků během školního zájezdu.

4. Cena zájezdu

Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena ve SZ. Zákazník je povinen při uzavření SZ uhradit zálohu ve výši 50% z dohodnuté souhrnné ceny zájezdu (není-li domluveno jinak), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejdéle 30 dnů před realizací zájezdu (není-li domluveno jinak). V případě uzavření SZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací zájezdu, je zákazník povinen při uzavření SZ uhradit 100% dohodnuté souhrnné ceny.

CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Ceny zájezdů jsou kalkulovány při cenách dopravy, platbách spojených s dopravou účtovaných dopravci a směnném kurzu ke dni uzavření SZ.

V případě jejich navýšení se cena zájezdu navýší o 100% navýšení. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

Jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, musí SZ obsahovat údaje o výši těchto dalších plateb. CK neručí za ceny doplňkových služeb (vstupné do objektů, výlety lodí a lanovkou apod.), které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu. V případě, že se zákazník nedostaví včas k odjezdu nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

5. Povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- Klient odpovídá za věcnou i formální správnost své objednávky, zejména za správné uvedení svých osobních údajů, termínů a dalších podmínek významných pro služby poptávané u CK. CK neodpovídá za případnou škodu vzniklou v důsledku nesprávnosti údajů poskytnutých klientem. Při

zadání poptávky či objednávky je klient povinen uvést specifické požadavky na poptávané služby stejně jako uplatnit případnou slevu. Klient bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Klient rovněž bere na vědomí a

souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby.

- Odpověď klienta na nabídku CK, ve smyslu § 1740 (OZ), s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření příslušné smlouvy. CK si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která obsahuje nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje klienta. CK je dále oprávněna odmítnout objednávku klienta, který opakovaně zasílá neúplné nebo nesprávně vyplněné objednávky, opakovaně bez důvodu nehradí sjednané zálohy' či cenu objednané služby, opakovaně nezasílá podepsané dokumenty.

- V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna, jedná-li se o smlouvu - ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času a pokud CK tato plnění zajišťuje v určeném termínu, a dále jedná-li se o smlouvu o zájezdu nebo přepravě osob. Odstoupení nemusí být odůvodněno a stačí, je-li ve stanovené lhůtě odstoupení odesláno.

- V případě odstoupení od smlouvy v případech jiných uvedených výše dle VŠOP je klient povinen uhradit CK storno poplatek stanovený pro příslušný druh služeb, a není-li stanoven, pak je povinen CK uhradit náklady, které CK vynaložila na plnění smlouvy do okamžiku, kdy jí bylo doručeno odstoupení klienta od smlouvy. Odstoupení musí být písemné, musí být doručeno do sídla CK doporučeným dopisem a je účinné jeho doručením CK.

- V případě uplatnění reklamace vad zprostředkovatelských služeb poskytnutých ze strany CK klientovi je klient oprávněn uplatnit reklamaci takoveto vady přímo u CK, s níž uzavřel příslušnou smlouvu, a to bez zbytečného odkladu ihned, jakmile takovou vadu zjistí, nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu. CK je povinna reklamaci vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. CK neodpovídá za vadné poskytnutí služby či její neposkytnutí z důvodů vyšší moci, případně pokud je reklamována služba, kterou pouze zprostředkovala. V takovémto případě je dána odpovědnost za vady či nedostatky poskytovateli zprostředkované služby.

- Klient je povinen uhradit cenu služeb objednaných od CK nebo prostřednictvím CK zprostředkovaných ve lhůtě stanovené v příslušné smlouvě či potvrzení objednávky, a není-li taková lhůta stanovena, nejpozději do 14 dnů od uzavření smlouvy s CK. Cena služeb je uhrazena v den sjednané ceny včetně všech příslušejících dani a poplatků na bankovní účet CK ke dni vystavení faktury nebo zálohové faktury.

- V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou ceny služeb objednaných od nebo prostřednictvím CK, je klient povinen uhradit vedle ceny objednané služby rovněž úrok z prodlení stanovený zvláštním právním předpisem, storno poplatky a případnou smluvní pokutu sjednanou pro danou službu. CK je oprávněna svoji pohledávku na úhradu úroků z prodlení, storno poplatků a smluvní pokuty započíst vůči případným pohledávkám klienta vůči CK.

- Klient bere na vědomí a souhlasí, že veškeré telefonické hovory mezi klientem a CK mohou být monitorovány a že CK provádí měření návštěvnosti svých webových stránek.

- Klient uděluje souhlas CK ke shromažďování, uchování a zpracování osobních údajů jím poskytnutých CK (také „správce“) pro účel stanovený níže. V případě, že klient uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě

uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu ke shromažďování, uchování a zpracování jejich osobních údajů. Klient souhlas uděluje pro všechny klienty uvedených v seznamu jako přílohy smlouvy dokumentech s ní souvisejících, a to po celou dobu 5 (pět) let ode dne udělení souhlasu. Klient prohlašuje, že si je vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Prohlašuje, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.

- Klient (také „subjekt údajů“) může požádat správce o informaci o zpracování svých osobních údajů. Správce je povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu subjektu údajů předat. V případě, že subjekt údajů zjistí nebo se domnívá, že správce provádí zpracování jejich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jejího soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, má právo požádat správce o vysvětlení a odstranění takto vzniklého stavu, zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li správce žádosti subjektu údajů, má tento právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

- V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů jsou všechny údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně za účelem zajištění služeb poptávaných klientem a dále nabízení zboží a služeb nabízených CK. Všechny uvedené údaje budou shromažďovány, zpracovávány a uschovány též pro účely zasílání obchodních sdělení Subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy subjekt údajů přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace správcem nadále zasílány. Subjekt údajů dále souhlasí s tím, že k poskytnutým údajům mohou být přiřazeny i další osobní údaje. Sumarizované údaje mohou být použity správcem pro statistické účely, a to pro vnitřní potřebu správce.

-Správce prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci správce nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem a další osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací.

a) uvádět pravdivě a úplně požadované informace ve SZ a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu;

Tyto VŠOP se nevztahují na:

a) práva a povinnosti mezi klientem a pořadatelem zájezdu při poskytování zájezdu dle smlouvy o zájezdu uzavřené prostřednictvím CK. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného pořadatele zájezdu.

b) vztahy mezi klientem a pojišťovnou, a to ani v případě sjednání pojištění prostřednictvím CK. Klient je povinen se seznámit s pojistnou smlouvou včetně všeobecných pojistných podmínek a v případě potřeby se obracet přímo na pojišťovnu.

c) práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem při uskutečňování letecké přepravy a osob (dále jen „letecká přeprava“), kterou pro klienta zprostředkuje CK, ani na poskytování služeb dopravcem souvisejících s leteckou přepravou. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.

d) práva a povinnosti mezi klientem a poskytovatelem ubytování a jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu, které pro klienta zprostředkuje CK. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného poskytovatele, práva a povinnosti mezi klientem a autopůjčovnou, u níž klientovi společnost CK zprostředkuje pronájem automobilu. Uvedené vztahy se řídí podmínkami dané autopůjčovny.

e) práva a povinnosti mezi klientem a provozovatelem parkovacích ploch, u níž klientovi společnost CK zprostředkuje parkování. Uvedené vztahy se řídí podmínkami daného provozovatele parkoviště.

f) práva a povinnosti mezi klientem a dopravcem, který zajišťuje přepravu, pro niž klientovi společnost CK zprostředkuje autobusové či vlakové jízdenky, uvedené vztahy se řídí podmínkami daného dopravce.

g) práva a povinnosti mezi klientem a společností, která pro klienta umožňuje pobyt v salónku na letišti či v konferenčních prostorách, a to ani v případech zajištění těchto služeb u společnosti CK. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společnosti

provozujících tyto prostory.

h) práva a povinnosti mezi klientem a společností, která klienta přepravuje taxi, a to ani v případech zajištění těchto služeb u společnosti CK. Uvedené vztahy se řídí podmínkami společnosti zajišťující

6. Podmínky obstarání školního zájezdu

a) Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při obstarání školních zájezdů ve smyslu ustanovení § 2521 a násl. OZ, jež jsou organizovány pro skupiny nejméně 45 platicích osob (studentů). Dosažení tohoto počtu je ve smyslu § 2528 odst. 1 OZ podmínkou uskutečnění školního zájezdu.

b) CK je pořadatelem školních zájezdů objednaných klientem (organizující školou/pedagogem) na základě smlouvy o zajištění školního zájezdu („smlouva o školním zájezdu“).

c) Uzavřením smlouvy o školním zájezdu se CK zavazuje pro klienta obstarat školní zájezd v termínu, délce, místě a standardu vymezených ve smlouvě o školním zájezdu (doprava, ubytování v hostitelských rodinách, pojištění, stravování a zajištění výuky), a klient se zavazuje zaplatit za obstarání školního zájezdu sjednanou cenu.

d) Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že školní zájezd bude uskutečněn pouze tehdy, je-li naplněna kapacita zájezdu, tj. minimálně 45 plně platicích osob (studentů). V případě, že kapacita zájezdu není naplněna, je CK v souladu s § 2528 odst. 1 OZ oprávněna zájezd zrušit a informovat o tom klienta písemně bez zbytečného odkladu. CK je v takovém případě povinna vrátit klientem zaplacenou zálohu či cenu školního zájezdu bez zbytečného odkladu, po uplatnění storno podmínek specifikovaných ve VŠOP.

e) Klient je oprávněn trvat na zajištění školního zájezdu i v případě nenaplnění kapacity, tj. při počtu studentů menším než 45 osob za podmínky, že hradí celkovou cenu odpovídající čtyřiceti plně platících osobám, čímž dojde k navýšení ceny za jednoho studenta.

Klient bere na vědomí a souhlasí, že:

1) do doby před podpisem smlouvy o školním zájezdu a uhrazením faktury jsou veškeré rezervace pouze předběžné. Závazné rezervace provádí CK u svých partnerů až na základě podepsané smlouvy o školním zájezdu a uhrazené faktury za školní zájezd;

2) v případě zrušení školního zájezdu z důvodu nenaplnění kapacity mu nevzniká nárok na jakékoliv plnění od CK bez ohledu na dobu zrušení školního zájezdu;

3) při 45 plně platicích osob poskytuje CK tři místa zdarma pro pedagogy (v případě menších skupin na každých 15 studentů 1 místo zdarma) a služby průvodce ve standardu objednaném klientem, za podmínky součinnosti pedagogů dle pokynů pro pedagogický dozor při přípravě a v průběhu školního zájezdu;

4) ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba;

5) výběr vhodných hostitelských rodin a zajištění pojištění provádí CK na základě seznamů cestujících osob (studentů a pedagogů), které je CK povinen poskytnout klient (organizující škola/pedagog). CK dbá ochrany osobních dat na základě povinností uložených příslušnými právními předpisy;

6) ceny pobytů uvedené v katalogu a na webových stránkách provozovaných CK mají pouze informativní charakter a nejsou závazné. Závazná cena pobytu bude uvedena ve smlouvě o školním zájezdu, a to včetně příslušné DPH, s výhradou zakotvenou v bodě o navýšení ceny zájezdu,

7) služby, které zahrnuje cena školního zájezdu, jsou specifikovány v cenové nabídce, která má platnost 1 měsíc, a následně jsou převzaty do smlouvy o školním zájezdu,

8) klient nemá právo na poskytnutí slevy z ceny pobytu za dny, kdy výuka, je-li součástí školního zájezdu, neprobíhá z důvodu státního svátku,

9) fotografie použité v propagačních materiálech CK mají pouze ilustrativní charakter.

g) Uzavřená smlouva o školním zájezdu nahrazuje potvrzení školního zájezdu a obsahuje veškeré náležitosti podle § 2527 OZ. Liší-li se údaje uvedené ve smlouvě o školním zájezdu nebo v potvrzení o školním zájezdu (dále jen „smlouva o školním zájezdu“) od údajů uvedených v obecném popisu zájezdu nebo nabídkách CK v katalogu nebo na webových stránkách, platí a závazné jsou údaje uvedené ve smlouvě o školním zájezdu.

h) CK prohlašuje, že je cestovní kancelář, jež má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v účinném znění, o čemž vydá klientovi doklad současně s potvrzením školního zájezdu, resp. smlouvy o školním zájezdu.

Klient podpisem smlouvy o školním zájezdu potvrzuje, že:

a) údaje o cestujících na smlouvě o školním zájezdu jsou správné a zároveň kontroluje, že vyjmenované služby odpovídají objednavce. V případě nesrovnalosti je klient povinen CK bez odkladu informovat. Pokud klient smlouvu o školním zájezdu svým podpisem potvrdí, má se za to, že je vystavena v souladu s jeho požadavky;

- údaje o cestujících na smlouvě o školním zájezdu jsou správné a zároveň kontroluje, že vyjmenované služby odpovídají objednavce. V případě nesrovnalosti je klient povinen CK bez odkladu informovat. Pokud klient smlouvu o školním zájezdu svým podpisem potvrdí, má se za to, že je vystavena v souladu s jeho požadavky;

- se seznámil se všemi informacemi týkajícími se školního zájezdu, které mu byly poskytnuty ze strany CK nebo které jsou dostupné na webových stránkách CK;

- mu byly současně s návrhem smlouvy poskytnuty všeobecné smluvní podmínky včetně storno podmínek a výše odstupného pro případ odstoupení klienta od smlouvy, a současně potvrzuje, že se s těmito podmínkami podrobně seznámil, bez výhrady s nimi souhlasí a bere na vědomí, že tyto podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy.

- byl před uzavřením smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a dále o zdravotních dokladech požadovaných pro cestu a pobyt;

- mu byly před uzavřením smlouvy předány informace (ve formě katalogu, katalogového listu, dodatečné nabídky či jiným vhodným způsobem) s podrobným vymezením školního zájezdu, zejména ohledně ubytování, jeho polohy, dále druhu, charakteristiky a kategorie dopravního prostředku a údajů o trase cesty, způsobu a rozsahu stravování.

CK je povinna být klientovi, resp. účastníkovi pobytu k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby pro řešení problémů, které případně v průběhu školního zájezdu nastanou. CK klientovi nabízí účast průvodce, který zastupuje pořadatele školního zájezdu a během školního zájezdu dbá na kvalitu a úplnost poskytované služby, tj. ubytování, výuku, stravování, výlety, řeší na místě připomínky a požadavky pedagogů a studentů, poskytuje jim potřebné informace.

b) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu;

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4;

d) mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je požadováno;

e) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program;

f) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či které by mohlo způsobit škody dodavatelům jednotlivých služeb nebo CK;

g) uhradit škodu způsobenou v dopravním prostředku nebo ubytovacím či jiném zařízení, kde zákazník čerpal služby zajištěné dle SZ.

7. Změna smluvních podmínek

Ze strany zákazníka

a) Před zahájením zájezdu může zákazník SZ postoupit třetí osobě, pokud ta splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li o tom zákazník CK včas oznámení, tj. nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu.

b) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

c) Jakékoli jiné změny SZ vyžadují dohodu smluvních stran.

Ze strany CK

a) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu zásadně změnit podmínky SZ (posunutí zájezdu o více než 24 hod., úprava programu týká-li se více než 20% doby jeho trvání apod.), navrhne zákazníkovi změnu SZ. Pokud navrhovaná změna SZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí. Nesouhlasí-li se změnou, má právo od SZ odstoupit ve lhůtě pěti dnů ode dne doručení oznámení o změně. Neodstoupí-li zákazník od SZ v této lhůtě, platí, že se změnou SZ souhlasí.

b) Při uzavření změněné SZ se platby uskutečněné na základě původní SZ považují za platby podle změněné SZ. Je-li cena změněného zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

c) CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně plánovaný program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo se blížící k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu.

8. Odstoupení od SZ

Ze strany zákazníka

a) Zákazník může od SZ odstoupit před zahájením zájezdu kdykoliv.

b) Odstoupil-li zákazník od SZ, protože nesouhlasí s její změnou nebo odstoupila-li CK od SZ z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK nabídla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí CK zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

c) Odstoupí-li zákazník od SZ proto, že CK porušila své povinnosti vyplývající z SZ nebo nedojde-li k uzavření nové SZ dle odst. 7 článku b), je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SZ, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

Ze strany CK

a) CK může před zahájením zájezdu od SZ odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo porušení povinností zákazníkem.

b) CK má právo zrušit zájezd kdykoliv, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu 45 zákazníků (pokud není ve specifikaci zájezdu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu). Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna zákazníka o této skutečnosti písemně informovat nejdéle 10 dnů před zahájením zájezdu. CK má právo zrušit zájezd rovněž v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě vyžadovat.

c) Zruší-li CK zájezd z jiných důvodů než je uvedeno v odst. b) ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

d) CK se může odpovědnosti za škodu podle odst. c) nebo povinnosti zaplatit penále zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodů uvedených v odst. b).

9. Stornovací podmínky

Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností CK stanovených SZ nebo odstoupí-li CK od SZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši účelně vynaložených nákladů CK (způsobených odstoupením) a to až do skutečné výše těchto nákladů. Výše odstupného je stanovena na osobu.

Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit zájezd kdykoliv před jeho zahájením, není-li dosažen minimální počet 45 platících účastníků zájezdu v případě autobusového zájezdu nebo 20 platících účastníků fakticky se účastnících zájezdu v případě leteckého zájezdu, a nebo jestliže se uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelný.

Při odstoupení od smlouvy zaplatí zákazník tyto storno poplatky (odstupné):

- 50 % ze sjednané ceny v době delší než 35 dnů před odjezdem
- 60 % ze sjednané ceny v době 17 – 35 dnů před odjezdem
- 80 % ze sjednané ceny v době 7 – 16 dnů před odjezdem
- 100 % ze sjednané ceny v době kratší než 6 dnů před odjezdem

Klient je oprávněn trvat na zajištění školního zájezdu i v případě nenaplnění kapacity, tj. při počtu studentů menším v případě nenaplnění kapacity, tj. při počtu studentů menším než 45 osob za podmínky, že uhradí celkovou cenu odpovídající 45 plně platícím osobám, čímž dojde k navýšení ceny za jednoho studenta.

Klient bere na vědomí a souhlasí, že:

a) do doby před podpisem smlouvy o školním zájezdu a uhrazením faktury jsou veškeré rezervace pouze předběžné. Závazné rezervace provádí CK u svých partnerů až na základě podepsané smlouvy o školním zájezdu a uhrazené faktury za školní zájezd;

b) v případě zrušení školního zájezdu z důvodu nenaplnění kapacity mu nevzniká nárok na jakékoliv plnění od CK, bez ohledu na dobu zrušení školního zájezdu;

c) na 45 plně platících osob poskytuje CK tři místa zdarma pro pedagogy (v případě menších skupinek na každých 15 studentů 1 místo zdarma) a služby průvodce ve standardu objednaném klientem, za podmínky součinnosti pedagogů dle pokynů pro pedagogický dozor při přípravě a v průběhu školního zájezdu,

d) ubytováním v hostitelské rodině se rozumí ubytování v soukromí, přičemž hostitelskou rodinu může představovat i samostatně žijící osoba;

e) výběr vhodných hostitelských rodin a zajištění pojištění provádí CK na základě seznamů cestujících osob (studentů a pedagogů), které je CK povinen poskytnout klient (organizující škola/pedagog). CK dbá ochrany osobních dat na základě povinností uložených příslušnými právními předpisy;

f) ceny zájezdů uvedené v katalogu a na webových stránkách provozovaných CK mají pouze informativní charakter a nejsou závazné. Závazná cena pobytu bude uvedena ve smlouvě o školním zájezdu, a to včetně příslušné DPH.

g) služby, které zahrnuje cena školního zájezdu, jsou specifikovány v cenové nabídce, která má platnost 1 měsíc, a následně jsou převzaty do smlouvy o školním zájezdu,

h) klient nemá právo na poskytnutí slevy z ceny pobytu za dny, kdy výuka, je-li součástí školního zájezdu, neprobíhá z důvodu státního nebo místního svátku.

Zákazník bere také na vědomí, že nakládání s osobními údaji se v nezbytném rozsahu vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení. CK může na zájezdech pořizovat obrazové i zvukové materiály, případně může tyto obdržet od jiných účastníků zájezdu. Jejich použití pro propagaci CK v tištěné i elektronické formě podléhá souhlasu zákazníka. V případě nezletilých účastníků zájezdu je zapotřebí souhlas jejich zákonného zástupce.

Zákazník dále bere na vědomí, že CK může zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení týkajících se výhradně služeb CK. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Zaslání obchodních sdělení lze kdykoliv zrušit zasláním žádosti na elektronickou adresu info@jhtravel.cz, případně využitím odkazu pro odhlášení, který je součástí každého obchodního sdělení.

Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

Zákazník jako subjekt údajů má svá práva týkající se ochrany osobních údajů.

10. Cestovní pojištění

Povinné smluvní pojištění CK dle zákona 159/1999 Sb. CK má uzavřenu pojistnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela SZ, právo na plnění v případě úpadku CK, kdy CK:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR,
- b) nevrátí zákazníkovi zálohu nebo cenu za zájezd, který se neuskutečnil,
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, když se zájezd uskutečnil jenom z části.

Cestovní pojištění zákazníka:

V rámci ceny zahraničního (mimo ČR) zájezdu jsou zákazníci po dobu konání zájezdu pojištěni na základě smlouvy, uzavřené mezi pořadatelem a pojišťovnou UNIQA, a. s. Podmínky a cena tohoto pojištění se řídí smluvním ujednáním UNIQA Pojišťovny, a. s. Pojistné podmínky pojištění léčebných výloh tvoří přílohu SZ .

Není-li ve SZ stanoveno jinak, je v ceně zájezdu zahrnuto i cestovní pojištění. U zájezdů, kde tomu tak není, doporučuje CK zákazníkovi toto cestovní pojištění uzavřít, ať už prostřednictvím CK nebo prostřednictvím jiného oprávněného subjektu. CK může zprostředkovat zákazníkovi sjednání různých typů pojištění, např. pojištění léčebných výloh, úrazu, storna zájezdu, zavazadel, odpovědnosti za škodu. U cestovního pojištění (ať je zahrnuté v ceně nebo uzavřené dodatečně) vzniká pojistná smlouva vždy přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí poskytne CK potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré uznané náklady hradí pojišťovna.

11. Ochrana osobních údajů

Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SZ zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, skutečnost, kterého zájezdu se zúčastní, rodné číslo, pohlaví, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, datum narození, adresa bydliště, emailová adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. V případě školních zájezdů je CK oprávněna dále zpracovávat osobní údaje žáka v rozsahu: škola, třída a osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, telefon, adresa bydliště a e-mailová adresa. Oprávnění zpracovávat osobní údaje zákonného zástupce v uvedeném rozsahu platí i u ostatních zájezdů, kterých se účastní nezletilé osoby.

Pro účely plnění SZ budou informace uvedené v čl. 11

v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotely, letecké společnosti, průvodci, pojišťovny atd.). Při školních zájezdech jsou všechny osobní údaje žáka uvedené v čl. 11 předávány průvodci zájezdu a vedoucímu pedagogovi, dále v rozsahu maximálně jméno, příjmení, pohlaví, věk, datum narození, alergie, léky a zdravotní obtíže ubytovacím zařízením či zprostředkující agentuře. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že osobní údaje zákazníka budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotely) či v jiné třetí zemi (zejména letecké společnosti). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK na žádost zákazníka.

Zákazník bere také na vědomí, že nakládání s osobními údaji se v nezbytném rozsahu vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení. CK může na zájezdech pořizovat obrazové i zvukové materiály, případně může tyto obdržet od jiných účastníků zájezdu. Jejich použití pro propagaci CK v tištěné i elektronické formě podléhá souhlasu zákazníka. V případě nezletilých účastníků zájezdu je zapotřebí souhlas jejich zákonného zástupce

Zákazník dále bere na vědomí, že CK může zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení týkajících se výhradně služeb CK. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Zasílání obchodních sdělení lze kdykoliv zrušit zasláním žádosti na elektronickou adresu info@jhtravel.cz, případně využitím odkazu pro odhlášení, který je součástí každého obchodního sdělení.

Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem. Výše uvedená ustanovení čl. 11 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

Zákazník jako subjekt údajů má svá práva týkající se ochrany osobních údajů.

12. Závěrečná ustanovení

Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu či jiné nabídce zájezdů od SZ - má vždy přednost SZ.

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu, na kterou se vztahují tyto VŠOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Nedojde-li k mimosoudnímu vyřešení sporů vzniklých ze smluv, na které se vztahují tyto VŠOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy ČR. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na <http://www.coi.cz>. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito všeobecnými podmínkami účasti na autobusových a leteckých zájezdech CK JH Travel s. r. o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné ode dne 1.1.2019