

KOMPLETNÍ VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY Melissa Travel s.r.o. 2018/2019

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu společnosti MELISSA TRAVEL, s.r.o. (dále jen CK) se sídlem Revoluční 66/2, Liberec 1, 460 01, IČO 25409786 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 16150. **1.2.** Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK. **1.3.** Zákazníkem se rozumí osoba, která uzavře s cestovní kancelář smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených níže.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemně plně moci. Návrh smlouvy o zájezdu předkládá CK. Jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu po jejím uzavření předá CK zákazníkovi. **2.2.** Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. **2.3.** Závažná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami. **2.4.** Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu smlouvy o zájezdu a k jejímu doručení CK, případně pokud smlouva o zájezdu nebude řádně vyplněna a nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo pokud nebude ve stanovené lhůtě zaplacen záloha, je CK oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. **2.5.** Přijetím podepsané smlouvy o zájezdu a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy o zájezdu a souhlasí s ní. Určení věku dětí – pro určení věku dětí je rozhodující věk ke dni návratu. Smlouva o zájezdu bude obsahovat minimálně: a) označení smluvních stran; b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, místo a dobu jejich trvání; c) cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy; d) způsob, jakým může zákazník uplatnit svoje nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK, včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit; e) výši odstupného, které je povinen zákazník CK uhradit při odstoupení od smlouvy o zájezdu; f) druh dopravního prostředku; g) způsob a rozsah stravování, je-li součástí zájezdu; h) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek. **2.6.** CK se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. **2.7. 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 volném pohybu těchto údajů. **2.7.1.** Cestovní kancelář má zákonně oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, evidence plateb. **2.7.2.** Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně 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: dopravci, ubytovací zařízení, delegáti, pojišťovny. **2.7.3.** Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolupracující osobou či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). **2.7.4.** Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www \(https://www.melissatravel.cz/clanky\)](https://www.melissatravel.cz/clanky). **2.8.1.** Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka příspa-

na na účet CK vedený v peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti či platební kartou v prodejně CK. **3.2.** CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb, letištních a bezpečnostních), která je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. **3.3.** Doplátek celkové ceny musí být uhrazen (i například bankovní složenkou nebo poštovní poukázkou na adresu CK) tak, aby nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK nebo zaplacen hotově či platební kartou v prodejně CK. **3.4.** Objednává-li zákazník zájezd u obchodního zástupce, složí zákazník zálohu na účet CK nebo v prodejně obchodního zástupce, přičemž obchodní zástupce není inkasním místem CK a pro úhradu platí článek 3.1. Doplátek zájezdu uhradí zákazník přímo na účet CK, obchodní zástupce není inkasním místem CK. V případě, že zákazník uhradí doplatek u obchodního zástupce, bere na vědomí, že má právo na poskytnutí služeb až po úplném zaplacení zájezdu na účet CK. **3.5.** Při knihování zájezdu 29 a méně dní před zahájením zájezdu je cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu. Zákazník uhradí plnou cenu na účet CK, pro úhradu platí článek 3.1 a článek 3.4. **3.6.** Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. **3.7.** V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti na zájezdu (stornopoplatky) hradí zákazník. **3.8.** Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle smlouvy o zájezdu jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu dle článku 3.1.

4. CENA

4.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. **4.2.** CK je oprávněna dle zákona č. 89/2012 Sb., nového občanského zákoníku, do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot byly počítány ke dni vydání katalogu. Písemně oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. **4.3.** Ceny zájezdů CK byly kalkulovány kurzem zahraničních měn platným v době přípravy tiskových podkladů pro tisk katalogu.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. K základním právům zákazníka patří: **5.1.1.** Právo na řádně poskytnuté smluvně ujednaných a potvrzených služeb. Pokud zákazník bez zavěnění CK služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu. **5.1.2.** Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny. **5.1.3.** Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba. **5.1.4.** Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku 8.2. (stornopoplatky). **5.1.5.** Právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedeném. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK v termínu nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených se změnou zákazníka viz článek č. 8.6. **5.1.6.** Právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. **5.1.7.** Právo na reklamaci vad v souladu s článkem 9. Reklamacce, odpovědnost za škody. **5.2.** K základním povinnostem zákazníka patří: **5.2.1.** Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho smlouvu o zájezdu zrušit a účtovat odpovídající stornopoplatek viz. článek 8 těchto všeobecných podmínek. **5.2.2.** Poskytnout CK předem veškeré informace, které jsou zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb. Jde zejména o pravdivé a úplné uvedení všech požadavků a údajů zákazníka souvisejících se zájezdem do smlouvy o zájezdu, též však o poskytnutí dalších případných dokumentů a předložení dokladů. Na předem neoznamené (nedoložené) skutečnosti se při realizaci služeb nebere ohled. **5.2.3.** Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu

zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. **5.2.4.** Bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb. **5.2.5.** Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb. **5.2.6.** Nahlásit účast cizích státních příslušníků. **5.2.7.** Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (občanský průkaz dle cílové země, pas, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atd. pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si sami obstarat bez asistence CK. V případě, že si víza pro vstup do cílové či transferové země nezajistí, CK nese žádnou odpovědnost za případné škody – zde platí stejné podmínky jako při zrušení zájezdu ze strany zákazníka. **5.2.8.** Dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými dle smlouvy o zájezdu a platným pasem či jiným cestovním dokladem. **5.2.9.** Dostavit se na místo nástupu vozu na letišti včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem dle pokynů k odjezdu. Pokud tak zákazník neučiní, je povinen si svoz zajistit sám a na vlastní náklady. Je třeba počítat s tím, že svoz nemusí hned navazovat na odlet/přilet letadla. Cestující musí rovněž brát v potaz možnost výraznějšího posunu času letu a tím i zpoždění svozu. **5.2.10.** Řídit se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláři určené, osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo při závažném narušení programu, průběhu zájezdu či právo ostatních klientů, je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smluvních služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých. **5.2.11.** Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu. **5.2.12.** Uhradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK

6.1. CK je povinna pravdivě informovat klienta o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené smlouvy o zájezdu na základě informací, které má CK k dispozici. **6.2.** CK je povinna mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojišťovnu smlouvu ve smyslu příslušných ustanovení zákona 159/1999 Sb. pro případ úpadku. **6.3.** CK je povinna předat zákazníkovi současně s smlouvou o zájezdu všechny potřebné doklady viz článek 10.2.1., tyto doklady jsou platné pouze s potvrzením o úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. **6.4.** CK má právo neposkytnout zákazníkovi služby nad rámec sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb ve smlouvě o zájezdu.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

7.1. Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených v smlouvě o zájezdu, odvozený na základě katalogové nabídky. Rozšíření služeb nad rámec katalogové nabídky musí být písemně uvedeno v dodatku smlouvy o zájezdu, potvrzeno CK a uhrzeno před jejich poskytnutím. K zahájení zájezdu dochází v momentě, kdy klient začne poprvé čerpat některou ze služeb, které byly ve smlouvě o zájezdu do zájezdu zahrnuty; k ukončení zájezdu dochází ve chvíli, kdy klient ukončí čerpání služeb, které byly do zájezdu ve smlouvě o zájezdu zahrnuty. **7.2.** Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen pro přepravu zákazníků do jednotlivých letovisek a zpět do ČR, nikoliv k vlastní rekreaci. Nelze vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Let se může uskutečnit třeba jen několik minut před půlnocí nebo kvůli aktuální změně času letu někdy i několik hodin po půlnoci další den. Za podobné časové změny a tím za nečerpání služeb nemůže CK poskytovat záruky ani žádnou náhradu. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem; tyto změny nejsou neobvyklé. Je to způsobeno nejen počasím, ale například i technickými okolnostmi nebo přeplněním vzdušných koridorů. CK a letecké společnosti usilují o minimalizaci výskytu těchto rušivých vlivů – děkujeme proto za vaše pochopení. O případných změnách budou klienti obratem informováni, pokud ke zpoždění nedojde neočekávaně těsně před pravidelným časem odletu, kdy tuto povinnost přebírá letecká společnost. Při plánování dovolené, obchodních termínů či případných přípojuj, je třeba vždy vzít v úvahu i možnost výrazného časového posunu letů či výskyt zpoždění, anebo, ve výjimečných případech, i změny odletových dnů. Ve všech takových případech nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy. Případné slevy či jiné odškodnění se řídí regulami EU a zákony ČR pro leteckou dopravu. Součástí přímých letů

