

Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře CK2 s.r.o. pro školy

platné od 25. 1. 2019

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře CK2 s.r.o. (dále jen Podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy a výlety (včetně zotavovacích akcí, ozdravných pobytů, škol v přírodě, jednodenních i vícedenních výletů, zahraničních zájezdů a výletů i dalších služeb cestovního ruchu určených pro dětské kolektivy), jejichž pořadatelem je Cestovní kancelář CK2 s.r.o. (dále jen CK2) a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet CK2, nestanoví-li smlouva se školou či Zvláštní smluvní podmínky jinak. Podmínky CK2 tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy či objednávky uzavřené mezi zákazníkem a CK2.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou: Cestovní kancelář CK2 s.r.o., Kafkova 527/10, Dejvice, 160 00, Praha 6, Česká republika, IČ 07776241, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 307256 (dále jen CK2)

a
zákazník škola či jiná organizace (dále jen škola).
Smluvní vztah je upraven Podmínkami a řídí se ustanovením zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ).

3. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

3.1 Smluvní vztah vzniká vždy mezi CK2 a školou, nikoliv mezi CK2 a jednotlivými žáky a jinými účastníky školních zájezdů a výletů (dále také „žák“). Smluvní vztah mezi školou a CK2 vzniká uzavřením cestovní smlouvy (smlouvy o zájezdu), objednávky či jiné smlouvy (dále jen smlouva), respektive přijetím (podepsáním) školou (takovým způsobem a takovou pověřenou osobou, které odpovídají platným právním předpisům), a jejím potvrzením ze strany CK2. Smluvní vztah je určen smlouvou, Podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou.

3.2 Předáním podepsané smlouvy škola stvrzuje, že je plně obeznána s obsahem smlouvy a souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržela všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

3.3 Stvrzením řádně vyplněné a doručené smlouvy se CK2 zavazuje škole zajistit služby v deklarovaném rozsahu a kvalitě, v souladu se sjednanými podmínkami.

3.4 Právo účasti žáka na zájezdu vzniká zaplacením plné ceny zájezdu a odevzdáním řádně vyplněné přihlášky spolu se souhlasem o zpracování osobních údajů.

3.5 Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch školy ze strany CK2 vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy.

3.6 Škola má právo na poskytnutí služeb jen při plné úhradě ceny zájezdu.

3.7 V případě, kdy je školou odsouhlasen návrh předložené smlouvy doručení CK2 až po vyznačené lhůtě, případně je-li smlouva vyplněna ze strany školy neúplně anebo v rozporu s těmito Podmínkami, je CK2 oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

4. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Škola je povinna uhradit cenu objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet CK2 vedený u příslušného peněžního ústavu nebo uhrazena v hotovosti. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK2 obdrží poštovní potvrzení o zaplacení.

4.2 CK2 má právo na uhrazení zálohy dle uzavřené smlouvy do data uvedeného ve smlouvě. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, je škola povinna uhradit jednorázově 100 % celkové ceny zájezdu.

4.3 Doplatek celkové ceny zájezdu, která byla sjednána ve smlouvě, musí škola uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve smlouvě. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu školou či žákem je CK2 oprávněna zájezd či účast žáka na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí škola (§ 2533 OZ).

4.4 Poplatky za změny v rezervaci či odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

4.5 Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou za služby objednané školou potvrdí CK2 ve smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK2 na straně jedné a školou na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ŠKOLY A ŽÁKŮ

5.1 K základním právům školy patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou CK2 známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených ve smlouvě,
- právo písemně CK2 sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního účastníka uvedeného v seznamu žáků; je-li v ceně jakékoli pojištění, CK2 jej pro náhradníky již nezajišťuje, bylo-li již zřízeno pro původní osobu,

f) právo na reklamaci dle ustanovení bodu 10,

g) právo na ochranu osobních dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,

h) právo nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které CK2 zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v katalogu, který byl škole předán, a to na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě či doporučeným dopisem zasláným na adresu uvedenou ve smlouvě.

5.2 K základním povinnostem školy, žáků a dalších účastníků patří:

a) poskytnout CK2 součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje a počty osob ve smlouvě, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků CK2,

b) u zahraničních zájezdů a výletů oznámit účast cizích státních příslušníků,

c) bez zbytečného prodloužení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,

d) u zahraničních zájezdů a výletů dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých se cestuje (včetně tranzitních zemí) - v případě, že tomu tak není a žák se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, postupuje CK2 stejně, jako by žák zájezd stornoval,

e) v případě čerpání služeb v zahraničí jsou žáci i osoby doprovodu povinny vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum apod.) Pokud by účastník svým jednáním ohrožoval nebo narušoval průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb,

f) žáci s jinou než českou státní příslušností, na něž se vztahuje vízová povinnost, jsou povinni obstarat si veškeré požadované cestovní doklady bez součinnosti CK2,

g) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením bodu 4,

h) dostavit se v předem stanoveném čase na místo určení se všemi požadovanými doklady,

i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK2, případně uhradit škodu, kterou účastník zájezdu svým jednáním způsobil (u dětí do 18 let za úhradu škod odpovídá jejich zákonný zástupce),

j) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb v souladu s ustanovením bodu 10,

k) postupovat dle pokynů delegáta či jiné osoby určené CK2, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů,

l) v případě odstoupení od smlouvy je škola povinna tuto skutečnost CK2 oznámit a zaplatit odpustné dle ustanovení bodu 9, odst. 9.3,

m) v případě, že škola využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle bodu 5, odst. 5.1 písm. e), je povinna tuto skutečnost písemně oznámit, veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů v bodě 5, nese škola ke své tíži,

n) škola se zavazuje vysílat na zotavovací akce a ostatní akce pouze žáky, jejichž zdravotní stav neohroží ostatní žáky, lékař jim nezakázal účastnit se pobytu a rodiče řádně svrdli jejich bezinfekčnost („Prohlášení o bezinfekčnosti“ zákonného zástupce a „Posudek o zdravotní způsobilosti dítěte k účasti na zotavovacích akcích a školách v přírodě“ potvrzený lékařem); škola si je vědoma důsledků, které pro ni vzniknou při nedodržení těchto podmínek,

o) v případě nejasností před podpisem smlouvy se obrátit na pracovníky CK2 a vyžádat si vysvětlení,

p) zajistit, aby byli rodiče účastníků se žáků ještě před konáním pobytu o důležitých věcech náležitě informováni,

q) podle zákona č. 274/2003 Sb. § 9, odst. 4, jsou škola či školní zařízení, které vysílají děti na školu v přírodě či jiný pobyt, povinny ohlásit příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví jeden měsíc před jejím zahájením údaje v rozsahu podle § 8 odst. 3,

r) na veškeré pobyty mít vybavenou lékárníčku odpovídající typu akce (minimální rozsah vybavení stanoví prováděcí právní předpis).

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK2

a) K právům a povinnostem školy, která jsou uvedena v bodě 5, se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK2.

b) CK2 je povinna řádně a pravdivě informovat školu o všech rozhodných skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, jež jsou CK2 známy.

c) Na straně CK2 neexistuje povinnost poskytnout klientovi služby nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

d) CK2 je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká klientovi, s nímž CK2 uzavřela smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY

7.1 Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený ve smlouvě, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny ve smlouvě nebo jejím dodatku, potvrzeny CK2 a uhrazeny před jejich poskytnutím.

7.2 Do celkové doby pobytu se započítává i první den, tedy den odjezdu, a poslední den, tedy den návratu (byť by se odjíždělo či přijíždělo v noci). Počet dní tak bývá zpravidla o jeden vyšší než počet nocí.

7.3 Účastníci jsou v den příjezdu ubytováni do 15. hodiny a v den odjezdu musí opustit pokoje do 9. hodiny. (Toto je běžná hotelová praxe, uplatňovaná na celém světě proto, aby mohly být pokoje uklizeny a připraveny pro příjíždějící hosty.) Časný příjezd či pozdní odjezd není

důvodem k delšímu používání pokoje. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů, probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů - ubytovatelů v místě a CK2 na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit předložené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je účastníkovi na místě přidělen.

7.4 Účastník je povinen dostavit se na místo nástupu včas, a to nejpозději v čas uvedeného srazu. Pokud se účastník nedostaví do stanoveného času odjezdu, je povinen si odvoz zajistit sám a na vlastní náklady.

7.5 Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno ve smlouvě. Jakákoliv změna je možná pouze ze zpětným písemným potvrzením CK2.

7.6 Počet míst je omezen a realizace dopravy je podmíněna minimálním počtem účastníků, který vyplývá ze smlouvy. Realizace dopravy z destinace nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti. Rovněž i zde musí brát cestující v potaz možnost výraznějších zpoždění zapříčiněných zejména přírodními podmínkami a dopravní situací.

7.7 V případě menšího počtu účastníků může být doprava realizována minibusem. V případě většího počtu autobusů, resp. dopravy autobusem a minibusem, je možné vyslat autobusy s různou kapacitou či dokonce namísto dvou jeden větší. Místo jednoho autobusu lze vyslat též dva menší. Vždy musí být zachován počet objednaných sedadel.

7.8 CK2 neodpovídá a důvodem reklamace není pozdní příjezd autobusu z objektivních důvodů, jako např. kalamity, vliv přírodních podmínek, silniční uzavírky, havárie apod.

7.9 Vícelůžkové pokoje mohou mít i postel jako přistýlku (rozkládací pohovku apod.), která nemusí být automaticky standardním pevným lůžkem, a to ani v případě, že osoba, již bylo toto lůžko přiděleno, uhradila plnou cenu či se jedná o dospělou osobu.

8. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

8.1 Před zahájením zájezdu

a) Pokud nastanou nezaviněné okolnosti, které CK2 brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek a vznikne tak nutnost z objektivních příčin před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, trvá na straně CK2 povinnost dotčené změny škole oznámit bez zbytečného prodlení. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CK2 povinná i toto zohlednit. Škola má následně právo se změnami souhlasit, v opačném případě pak odstoupit od smlouvy. Za nezaviněnou okolnost se nepovažují změny počtu účastníků.

b) Pokud škola ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 2531 OZ).

c) Škola má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny zájezdu případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany CK2 nebo při závažné změně programu, za závažnou změnu se přitom nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě a CK2 nemohla tyto skutečnosti ovlivnit,

d) Brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatický jev nebo další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo je jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a životů, přičemž tyto okolnosti nebylo možné při uzavírání smlouvy předvídat, je CK2 oprávněna zájezd zrušit. V takovém případě nabídne CK2 škole jiný termín nebo jinou destinaci nebo škola obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. V této souvislosti nevzniká škole nárok na jakékoliv další náhrady.

e) Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK2 si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve smlouvě a katalogu odlišují, jsou závažné údaje uvedené ve smlouvě.

8.2 Změny odjezdu

Dojde-li vlivem nepříznivého počasí, mimořádných okolností, technických podmínek nebo v důsledku přetížení komunikací ke zpoždění, které nemůže CK2 ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem či v průběhu jízdy), vyhrazuje si CK2 právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu autobusu. Účastník musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK2 neručí za škody, které mohou účastníkům vzniknout v důsledku zpoždění. CK2 nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. Zpoždění není ani důvodem k odstoupení od smlouvy nebo podání reklamace.

8.3 Změny v průběhu výletu či exkurze

CK2 je oprávněna provádět v případě nutnosti a k ochraně zájmů školy a žáků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK2 povinná:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,

- upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na skutečných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb; dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK2, nebo k okolnostem, které ovlivní škola či žák tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a již zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká škole nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

9.1 Škola je oprávněna odstoupit od smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně (tzn. i e-mailem) a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení účasti (převzetí doporučeného dopisu zástupcem CK2, elektronickým potvrzením přijetí e-mailu CK2).

9.2 Není-li důvodem odstoupení školy od smlouvy porušení povinností CK2, které stanovuje smlouva, nebo odstoupí-li CK2 od smlouvy z důvodu porušení povinností školy stanovené smlouvou a Podmínkami, je škola povinná zaplatit CK2 odstupné (storno poplatky) ve výši stanovené v odstavci 9.3 a 9.4 tohoto bodu a CK2 je povinná vrátit škole vše, co od ní obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

9.3 Základní výši odstupného (označováno také jako stornopoplatky) a jeho výši určuje smlouva.

9.4 Druhou složkou odstupného nad rámec základní výše podle odst. 9.3 tohoto bodu představuje náhrada ve výši nákladů účtovaných leteckou společností při zrušení letenky, nákladů účtovaných jiným dopravcem při zrušení takovéto dopravní ceny a náhrada dalších nákladů účtovaných dodavatelé služeb (např. zakoupené vstupné a jeho rezervace) v případě jejich zrušení z důvodu odstoupení od smlouvy dle odstavce 9.2 tohoto bodu v případech a ve výši uvedené ve smlouvě, katalogu, případně v dodatečné nabídce.

9.5 Nenastoupí-li žák na zájezd, či nevyčerpá-li službu ujednanou ve smlouvě bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost podle bodu 5, odst. 5.2, písm. k), hradí 100% konečné ceny.

9.6 Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

9.7 Konečnou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech školou zakoupených fakultativních služeb.

9.8 CK2 má právo odečíst odstupné od uhrazené ceny či zálohy. V případě, že odstupné je vyšší než uhrazená záloha, je škola či žák povinen rozdíl uhradit nejpозději do 10 dnů od vyučování.

9.9 CK2 připočítává ke všem cenám tuzemských ozdravných pobytů, škol v přírodě, zotavovacích akcí a jiných pobytových akcí automaticky 80,- Kč/žák na úrazové připojištění a pojištění odstupného (stornopoplatku). V případě žádosti ze strany školy lze tato připojištění zrušit, škola si však musí být vědoma rizik, která mohou důsledkem nepojištění žáků vyplýnout.

9.10 Pojišťovna plní z jedné pojistné události stanovené procento ze stornopoplatku. Předmět pojištění a pojistné události jsou uvedeny ve Všeobecných pojistných podmínkách dané pojišťovny, které škola vždy dostává jako přílohu smlouvy, pokud je pojištění předmětem smlouvy.

9.11 CK2 může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započtení cesty smlouvu vypovědět jednotlivým osobám i celé skupině v těchto případech:

a) Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty. CK2 tím neztrácí nárok na úhradu plné ceny. CK2 nehradí vyloučenému cestujícímu náklady na cestu zpět.

b) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK2 nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK2 má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušování cesty z důvodu vyšší moci je CK2 povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

c) Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

10. REKLAMACE

10.1 Škola má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK2, vzniká škole právo na reklamaci.

10.2 Reklamaci musí škola uplatnit u CK2 nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu, nejpозději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo zaniká.

10.3 Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto Podmínkách blíže upravuje Reklamační řád CK2, který škola dostává společně se smlouvou.

10.4 Uplatnění práva školy na reklamaci vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb CK2 musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

10.5 Škola je povinná uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu vady dozví, tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, a to za součinnosti průvodce CK2 nebo jiného CK2 pověřeného zástupce. V případech, kdy škola čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK2 či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je škola povinná dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

10.6 Uplatnění reklamace může škola provést v písemné formě (včetně e-mailu) s uvedením data a předmětu reklamace.

10.7 Průvodce CK2 nebo jiný CK2 pověřený zástupce je povinen sepsat se školou reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. CK2 upozorňuje, že dle § 2540 občanského zákoníku nevytkne-li škola vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud jí právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK2 namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

10.8 Škola je povinná poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace.

10.9 CK2 je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smlouvy a podléhají zpoplatnění.

10.10 CK2 je povinná reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamacie, nedohodne-li se se zákazníkem na delší době.

10.11 CK2 nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu ani případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si škola objedná na místě, v objektu či u jiné organizace. Za předmět reklamacie se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé účastníkem pobytu, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (hlukní sousedé, hluk v okolí, stavební činnost, havárie dopravních partnerů, uzavřené muzeum, apod.) CK2 je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči škole zcela osvobozena.

10.12 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK2 (zásah vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně školy, na jejichž základě škola zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká škole nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

10.13 Služba, která byla čerpána (např. strava, která není vrácena), nelze reklamovat.

10.14 V situacích, kdy se ze strany ubytovatele jedná o porušování hygienických a právních předpisů týkajících se dětských pobytů, má vedoucí pobytu či zdravotník povinnost tyto skutečnosti bezpodmínečně nahlásit na územní pracoviště Krajské hygienické stanice (KHS). Nebude-li v takových situacích KHS upozorněna, nebude moci CK2 vést s dodavatelem služeb reklamaci řízení a reklamacie nebude uznána! V tomto případě nemá škola nárok na žádné náhrady v souvislosti s uplatňováním takové reklamacie.

11. PŘEPRAVNÍ ŘÁD

11.1 Přistavení autobusu

- Autobus může být přistaven pouze do míst pro tento účel vhodných, tj. do míst, kde je pohyb autobusu v souladu s pravidly silničního provozu. S autobusem nelze zajíždět do nevhodných míst, jako jsou úzké ulice, ulice se zaparkovanými auty podél příjezdové cesty či na místa, kde není dostatečný prostor pro otáčení a vjezd autobusu, ani do takových míst, kde by vjezd autobusu zkomplikoval dopravu či nebyl v souladu s pravidly silničního provozu.
- V případě, že místo přistavení autobusu uvedené ve smlouvě bude v rozporu s bodem 11, odst. 11.1, písm. a), je řidič oprávněn přistavit autobus na jím zvolené náhradní místo.
- V případě, že se na místo přistavení vztahuje výjimka pro vjezd autobusů, je škola povinna výše uvedenou výjimku zajistit a předat CK2 minimálně tři dny před datem odjezdu.

11.2 Kapacita autobusu je stanovena podle bodu 7, odst. 7.6 a 7.7.

11.3 Přeprava zavazadel

- K přepravě jsou přijímána pouze taková zavazadla, která svým charakterem nepoškodí a nezašpiní zavazadla ostatních cestujících.
- U přepravy objemného sportovního vybavení (např. jízdní kola, saně, boby, brány, více lyžařského vybavení na osobu, apod.) je nutná předchozí domluva s CK2.
- Za poškození zavazadla během přepravy zodpovídá dopravce, nikoli CK2. Tedy i případné reklamace je třeba uplatňovat u dopravce, a to co nejdříve poté, co bylo poškození zjištěno.
- Za obsah přepravovaných zavazadel CK2 ani dopravce neručí.

11.4 Přeprava osob

- Z důvodu bezpečnosti přepravy jsou cestující povinni za jízdy sedět.
- Cestující jsou povinni zachovávat průchodnost uličky mezi sedadly a odkládat svá příruční zavazadla na místa k tomu určená.
- Cestující jsou povinni udržovat v dopravním prostředku pořádek a odpadky ukládat do košů.
- Cestující jsou povinni během jízdy dbát pokynů delegáta CK2 a řidiče autobusu.
- Cestující nesmí za jízdy rušit řidiče a mluvit na něj, pokud k tomu nemají vážný důvod. Dotazy řeší delegát.
- V autobusu se nedovoluje konzumovat jídlo (není-li delegátem výslovně povoleno). Pro tento účel je na trase vždy, vyjma jízdy na krátkou vzdálenost, vyčleněna speciální přestávka. Čas a místo přestávky určí delegát.
- V případě naléhavé potřeby cestujících (nevolnost, potřeba WC, atd.) autobus zastaví na hygienickou přestávku na nejbližším vhodném místě, které určí delegát, tak aby nebyla narušena bezpečnost cestujících a silničního provozu.
- Pokud je dopravní prostředek určený k přepravě osob vybaven bezpečnostními pásy, platí pro cestující nařízení vyhlášky 361/2000 Sb. o jejich použití.
- V případě zmeškání autobusu se postupuje podle bodu 7, odst. 7.4.
- V případě nevhodného chování cestujících či poškozování autobusu má delegát i řidič autobusu právo cestujícího z dopravního prostředku vykázat, přičemž tento ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

12. Další

12.1 Bazény

Pokud je předmětem inzerce služeb i dispozice bazénem, je uvedení bazénu do provozu, zprovoznění vyhřívání vody v bazénu apod. plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

12.2 Topení

Ve většině případů je topení ovládáno centrálně, konkrétní určení časového rozmezí funkcí je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. Ústřední topení se spouští v souladu s hygienickými předpisy. Účinnost některých topení je znatelná až den po jejich spuštění (akumulační a další).

12.3 Rozpis pokojů

Rozpis pokojů předávaný škole se smlouvou je aktuální při uzavírání smlouvy. CK2 upozorňuje na možné změny počtu lůžek na jednotlivých pokojích, jakožto i v ostatním vybavení objektu, které jsou plně v kompetenci ubytovacího zařízení a CK2 tyto změny nemůže nijak ovlivnit. Škola je k dispozici takový počet lůžek, který odpovídá počtu uhrazených osob. Je-li to možné, dostává škola v některých případech další lůžka navíc (cca 10%) pro větší pohodlí.

Jsou-li v objektu vyvýšená lůžka (palandy), započítávají se do uhrazených lůžek pouze u dětí starších 7 let. U mladších dětí se počítají do uhrazených lůžek pouze lůžka spodní.

U tuzemských pobytů bývají pro učitele zpravidla vyhrazeny dvoulůžkové pokoje. Zvlášť je pokoj pro izolaci, vyžaduje-li to charakter pobytu.

Pokud je počet osob, pro něž je školou pobyt objednan, výrazně menší než kapacita objektu, má ubytovatel právo zbyvajícím kapacitu obsadit jinou školou, skupinou osob či jednotlivci. Nenahlásí-li škola cestovní kanceláři své požadavky na ubytování nejpozději pět dnů před odjezdem nebo převyšují-li požadavky školy výše vymezenou poskytovanou kapacitu, má ubytovatel právo přizpůsobit ubytování dle vlastního uvážení.

12.4 Odvoz nemocného

Odvoz nemocného či zraněného účastníka zajišťuje po přivolání bezplatné záchranné služby. Cestu zpět si hradí škola sama. Je-li ubytovatel vybaven vozem s min. třemi sedadly (řidič, dítě, dozor), může škola požádat o jeho využití. Upozorňujeme však na to, že tato služba může být ze strany ubytovatele zpoplatněna a nelze jí nárokovat.

Jsou-li nutné kontroly ošetřeného žáka ještě v průběhu konání zotavovací akce, doporučujeme pro další bezproblémový průběh pobytu, aby byl tento žák rodiči přepraven domů, neboť v opačném případě by mohl být nežádoucím způsobem omezen výkon zdravotníka a případně i ubytovatele.

12.5 Místní zvyklosti

V některých objektech není ubytovatel přítomen v nočních hodinách. V takovém případě jsou u objektu vyvěšena telefonní čísla pro naléhavé případy (volání záchranné služby, policie, hasičů atd.). V nepřítomnosti ubytovatele v průběhu turnusu jej zastupuje a řeší případné dotazy pověřená osoba.

Forma servírování jednotlivých jídel je v kompetenci ubytovatele, který se řídí svými zvyklostmi. V případě zájmu o obědový balíček na celodenní výlet je třeba tuto skutečnost nahlásit ubytovateli včas předem, ideálně nejpozději v den příjezdu. Nahlášený balíček již z důvodu nakoupených surovin není možno rušit, a to ani při nepřízní počasí.

Má-li škola speciální požadavky ohledně stravování, doporučujeme se vždy hned po příjezdu domluvit s ubytovatelem, aby se předešlo pozdějším komplikacím v případě, že nebude z jakéhokoliv důvodu možné škole vyhovět. Zájem ubytovatele je vyjít škole podle okolností co možná nejvíce vstříc.

12.6 Stav vozovky u objektu

Zejména v zimním období a v horských oblastech stav vozovky či dopravní omezení neumožňují příjezd autobusu přímo k objektu. V takovém případě se ubytovatel vždy pokusí (je-li to technicky možné) zajistit alespoň odvoz zavazadel. Cestující musí nezbytný úsek absolvovat pěšky. Z důvodu střídajících se turnusů delegát zůstává u autobusu, trasu k objektu popíše vedoucím skupiny (i v případě jiných než zimních pobytů). Odvoz zavazadel může být zpoplatněn.

12.7 Úklid v objektu

V objektech je denně prováděn úklid společných prostor a sociálního zařízení, je-li na chodbách. Úklid na samotných pokojích bývá prováděn po domluvě s pedagogy za jejich přítomnosti. Odpadkové koše lze po domluvě s ubytovatelem odložit za dveře, kde jsou koše vyprázdněny.

12.8 Zajištění vychovatelů, zdravotníků, instruktorů

V případě, že škola má zájem o tuto službu, musí mít smlouva písemný dodatek, kterým CK2 jejich zajištění potvrzuje. Výběr osob záleží výhradně na CK2. Tyto osoby musí splňovat požadavky, které jsou uvedeny v zákoně č. 258/2000, § 10. Současně se na tyto osoby vztahují práva a povinnosti stanovené Zákoníkem práce (zákon č. 262/2006). CK2 nedisponuje náhradními osobami.

12.9 Náměty na výlety, Výlety po okolí

Pro vaše pohodlí se CK2 snaží poskytnout vám ve svých materiálech veškeré informace o možných aktivitách a cílech v okolí objektu (např. hrad, ZOO, bazén, apod.). CK2 upozorňuje, že tyto aktivity a cíle nemusí být v provozu po celý rok a CK2 nemůže ovlivnit jejich provoz, ani neručí za ceny vstupů. Z tohoto důvodu doporučujeme škole, aby se před zahájením pobytu informovala přímo u provozovatele daného cíle, který chtějí navštívit, o otvírací době, cenách vstupů a jiných důležitých informacích.

12.10 Poškození zařízení v objektu

První den pobytu při přebírání pokojů doporučujeme prohlédnout jejich stav a případné závady nahlásit ubytovateli.

V případě poškození zařízení žáky má ubytovatel právo vyžadovat po škole adekvátní náhradu. Škola nemusí tuto škodu hradit na místě, ale může si vyžádat vystavení faktury s doložením skutečných nákladů na opravu. Tuto fakturu uhradí až po návratu do školy. Po návratu také může tuto částku žádat po zákonných zástupcích žáků k úhradě (s odvoláním na podpis na přihlášce, kde se k úhradě zavazují).

13. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

13.1 Ochrana osobních údajů

13.1.1 CK2 dostává prostřednictvím podpisu zákonného zástupce na Závažné přihlášce vydané CK2 souhlas k poskytnutí osobních údajů žáků a dle bodu 5, odst. 5.2 smlouvy se škola zavazuje k součinnosti s předáním těchto údajů, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násled. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění CK2 zpracovávala a shromažďovala osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště, telefonický a elektronický kontakt. Poskytnutí osobních údajů účastníků zájezdu je nezbytné pro uskutečnění zájezdu a řádné poskytnutí sjednaných služeb a škola se zavazuje zajistit poskytnutí potřebných údajů se souhlasem účastníka zájezdu. V případě odmítnutí poskytnutí osobních údajů konkrétního žáka nebo jiného účastníka, nemůže CK2 splnit své závazky ve vztahu k takové osobě a má právo v tomto rozsahu od smlouvy odstoupit z důvodu porušení povinností ze strany školy.

13.1.2 Poskytnuté osobní údaje je CK2 oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem plnění dohodnutých služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK2 (např. pojištění žáků), vyřizování případných reklamací a dále za účelem nabídky dalších služeb ze strany CK2 v budoucnu. Pro tyto účely bude CK2 zpracovávat osobní údaje osob v rozsahu jméno, příjmení,

datum narození, adresu a elektronický kontakt. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu je CK2 také oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření informačních a obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.

13.1.3 Poskytnuté osobní údaje je oprávněna shromažďovat a zpracovávat v rozsahu dle odst. 13.1.1 a za účelem i pro potřeby dle odst. 13.1.2 CK2 nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je CK2 povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

13.1.4 Poskytnuté osobní údaje v rozsahu dle odst. 13.1.1 jsou zpracovávány CK2 i zpracovatelem manuálně i automatizovaně, v elektronické i tištěné podobě.

13.1.5 Poskytnuté osobní údaje v rozsahu dle odst. 13.1.1 mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK2, pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK2 obchodní sdělení CK2 dle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.1.6 Při zpracování osobních údajů je CK2 povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

13.1.7 Klient má právo souhlas se zpracováním svých osobních údajů dle tohoto bodu kdykoli písemnou formou zrušit. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu má klient právo zdarma odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK2 dle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.1.8 Klient má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

13.1.9. CK2 se řídí vydanými Zásadami ochrany osobních údajů a poskytuje Informace o zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 a to pod odkazem GDPR.ck2.cz. Zásady ochrany osobních údajů a Informace o zpracování osobních údajů jsou nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek.

13.2 Katalogy

Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu, ceníku a jiných nabídkách CK2 odpovídají informacím známým v době tisku a CK2 si vyhrazuje právo na jejich změnu.

14. POJIŠTĚNÍ

14.1 Pojištěním zákazníka vzniká vztah výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK2 je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. To znamená, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

14.2 Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoliv přepravy. Pakliže konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny zamítnuto, bere klient na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK2.

14.3 Pojistné limity se řídí tabulkou uvedenou u CK2 na webových stránkách, nikoli limity uvedenými brožurou pojišťovny, jedná se o rámcovou smlouvu.

14.4 Při ztrátě či poškození zavazadla bere klient na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK2, ale u dopravní společnosti či ubytovatele.

14.5 V souladu se zákonem 170/2018 Sb. Vás informujeme: Sjednání pojištění ve Vašem případě neznámá uzavření pojistné smlouvy, ale tzv. přistoupení do již existujícího pojistného vztahu (k pojistné smlouvě mezi pojišťovnou a CK2). Přistoupením do pojištění se nestáváte smluvní stranou pojistné smlouvy (pojistníkem), proto nemáte práva a povinnosti, které se vztahují pouze k pojistníkovi, zejména nemůžete pojistnou smlouvu a sjednané pojištění měnit či ukončit.

Veškerou komunikaci při sjednání pojištění za Vás tedy učiní CK2, stejně tak Vás CK2 informuje o pojistných limitech a podmínkách pojištění na svých webových stránkách. V případě nenastoupení na zájezd pro Vás CK2 připravuje částečně předvyplněné formuláře pro pojišťovnu.

15. POJIŠTĚNÍ CK2 PROTI ÚPADKU

CK2 je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou uvedeny na internetových stránkách www.ck2.cz. Informace jsou rovněž k dispozici v provozovně CK2. Doklad o pojištění je škole vydán spolu se smlouvou.

16. PLATNOST

16.1 Tyto Podmínky platí pro všechny účastníky všech zotavovacích akcí, ozdravných pobytů, škol v přírodě, výletů, zahraničních zájezdů a výletů a pro další služby cestovního ruchu určené pro dětské kolektivy, nabývají platnosti a účinnosti dnem 25. 1. 2019.

16.2 Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK2 si však vyhrazuje právo na aktualizace a změny.

16.3 Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy se školou. Jsou volně k dispozici na prodejních místech CK2 či na e-mailu recepc@ck2.cz, kde lze také obdržet v případě potřeby další informace.

Reklamační řád Cestovní kanceláře CK2 s.r.o. pro výlety a zájezdy pro školy a jiné organizace platné od 25. 1. 2019

1. Předmět

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Cestovní kanceláře CK2 s.r.o., Kačkova 527/10, Dejvice, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČ 07776241, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 307256 (dále jen CK2) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (reklamací) a jejich vyřizování.

2. Uplatňování reklamací

2.1 CK2 odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CK2 je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

2.2 Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.3 Reklamací je oprávněna podat škola či jiná organizace, která sepsala s CK2 smlouvu o zájezdu či cestovní smlouvu (dále jen cestovní smlouva), stejně tak i dospělá osoba, která se zájezdu účastnila, či zákonný zástupce dítěte účastnícího se zájezdu (dále jen zákazník).

2.4 Zákazník má nárok na poskytnutí jen takových služeb, které jím byly v cestovní smlouvě závazně objednané a současně zaplacené. Závaznou je tedy jen služba zákazníkem hrazená. Služby poskytované zdarma a služby, které nejsou zákazníkem uhrazené, nemohou být poskytovány a ani zpětně finančně kompenzovány.

2.5 Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá CK2, jež byla sjednána ve smlouvě, má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu.

2.6 Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci cestovní smlouvy objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 2900 až § 2903 občanského zákoníku ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře nebo jiného CK2 pověřeného zástupce, případně vedoucího provozovny poskytující službu, aby mohlo být zabráněno škodě. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK2 či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen informovat CK2 jiným vhodným způsobem.

2.7 Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamací, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zákazníka zaniká.

3. Vyřizování reklamací

3.1 Zákazník v reklamaci uvede údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo cestovní smlouvy, jména a příjmení všech osob, kterých se reklamacie týká, předmět reklamacie, popis vady včetně případných důkazů a fotodokumentace, jaký způsob vyřízení reklamacie požaduje. Dále číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace.

3.2 CK2 je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

3.3 Reklamuje-li zákazník vadu služeb CK2 v průběhu jejich poskytování, může CK2 rozhodnout o reklamaci ihned. CK2 je oprávněna při vyřizování reklamací v místě pobytu zákazníka řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pokud zákazník na takovou náhradu přistoupí, je reklamacie považována za vyřízenou, pokud není uvedeno v reklamačním protokolu jinak. Jestliže není na základě uplatněné reklamacie sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle bodu 2.7 tohoto reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace apod. Zákazník má ve smyslu § 2900 až § 2903 občanského zákoníku povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto bodě nevznikla škoda.

5. Způsoby vyřízení reklamacie

5.1 V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, je-li to podle charakteru služby možné, i v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK2 kompenzaci vadně poskytnuté služby (viz bod 6 reklamačního řádu).

5.2 V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie.

5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK2 (zásah vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK2 zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. ITQ Standard a kompenzace

6.1 Při spolehlivě prokázané vadě služby uvedené v cestovní smlouvě a uznání zavinění ze strany CK2, které povede k udělení kompenzace, je odpovídající výše kompenzace v daném případě stanovena na základě odborného posouzení a řídí se podmínkami a příslušnými procenty uvedenými u dané služby v kompenzační tabulce ITQ Standardu (International Travel Quality Standard, dále jen ITQ Standard) - k dispozici na internetových stránkách CK2. Nevyskytovala-li se vada na službě po celou dobu trvání jejího poskytování, je kompenzace udělena dle ITQ Standardu v poměrné výši vůči celé ceně za službu jen za období, ve kterém se vada na službě vyskytla. Není-li v ITQ Standardu pro některé z pochybení příslušná sazba explicitně stanovena, považuje se za odpovídající výši kompenzace taková sazba z ITQ Standardu, která je na základě odborného posouzení svou povahou k danému pochybení ekvivalentní.

6.2 V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla uvedená v tomto bodě reklamačního řádu. Ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto bodě.

6.2.1 V případě vzniku vad, které se týkají kvality ubytování, stravování a jiných aspektů zájezdu (ITQ Standard, část I. - Ubytování, část II. - Stravování, část III. - Různé), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře CK2 nebo jiného CK2 pověřeného zástupce a oznámit mu příslušnou vadu.

6.2.2 Zákazník je poté povinen poskytnout dané osobě veškerou součinnost za účelem sepsání písemného protokolu o vadě. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout, bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle ITQ Standardu. V případě, že průvodce není z objektivních příčin v dané destinaci k dispozici, je zákazník povinen kontaktovat CK2 jiným vhodným způsobem či požádat poskytovatele vadné služby o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení je třeba vadu dostatečně a určitě popsat. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Toto potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi CK2, případně zaslat do sídla CK2.

6.2.3 V případě vzniku vad, které se týkají kvality služeb delegáta (ITQ Standard, část IV. - Služby delegáta), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.

6.2.4 V případě vzniku vad, které se týkají kvality dopravy (ITQ Standard, část V. - Doprava), je zákazník povinen požádat průvodce CK2 nebo jiného CK2 pověřeného zástupce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V případě vzniku vady na palubě letadla či autobusu je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla či autobusu. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně a určitě popsána. Toto potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi CK2, případně zaslat do sídla CK2.

6.2.5 CK2 není odpovědná za škodu, jež byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (zásah vyšší moci).

6.2.6 CK2 nezodpovídá za služby, které nerealizuje (neorganizuje), ale jen jejich prodej zprostředkovává. CK2 neručí za úroveň cizích služeb neuvedených v cestovní smlouvě, např. u akcí, které si zákazník objedná na místě, hotelu či jiné organizace. V případě zjištění vady je nutné, aby zákazník takové služby reklamoval nejlépe ihned na místě u jejich realizátora (organizátora).

6.2.7 Dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

6.3 Výše kompenzace, kterou CK2 zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v ITQ Standardu (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace uvedená v ITQ Standardu se vydělí počtem dní odpovídající trvání zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

6.4 Pokud celková výše přiznané kompenzace za všechny majetkové škody zákazníka přesáhne hodnotu 50% z ceny zájezdu, CK2 zákazníkovi přizná dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s ITQ Standardem. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby.

6.5 Přijetím kompenzace se považuje reklamacie s konečnou platností za vyřízenou.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 21. 1. 2019.