

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

Cestovní kanceláře SARDEGNA TRAVEL

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky ck SARDEGNA TRAVEL (dále VSP) jsou platné pro všechny zájezdy (§ 2522 zák. č. 89/2012 Sb., obč. zákoník) jejichž pořadatelem (§ 2523 obč. zákoník) je SARDEGNA TRAVEL s.r.o. se sídlem Slovenská 1, 120 00 Praha 2, ČR, IČ 27112063, zapsaná v obch. rejstříku vedeném Měst. soudem v Praze oddíl C vložka 45865 (dále jen CK) a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka prodávané jménem a na účet CK, nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak a jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (dále jen SZ).

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi pořadatelem (CK) a zákazníkem, jímž může být jak fyzická tak právnická osoba, vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné SZ potvrzené CK (příp. jejím zplnomocněným prodejcem).

2. Ceny zájezdů

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v SZ. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu SZ zákazníkem nezakládají právo zákazníka na takto sníženou cenu. Ceny zájezdů CK byly kalkulovány na základě kurzů paliva a měn ze dne 2.září 2022. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, pokud písemně oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu, a pokud zároveň přesně stanoví způsob výpočtu zvýšení ceny, a to v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, a/nebo
- daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných dle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, vč. plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a/nebo
- směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) CK je oprávněna při splnění podmínek dle § 2530 občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) zvýšit cenu leteckého zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot následovně:

Ceny zájezdu byly kalkulovány při referenční hodnotě pohonných hmot – 600 USD/MT. Pokud dojde ke zvýšení ceny leteckého paliva nad referenční hodnotu, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena v souladu se smlouvami s leteckou společností podle vzorce:

Palivový příplatek (USD/1 zpáteční letenka) = (cena na světových trzích-referenční cena)*SP*SWK/K, kde:

„SP“= průměrná spotřeba paliva na daném letu v tunách (9,8342MT PRG-CAG-PRG; 9,700MT PRG-OLB-PRG);

„SWK“= koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395;

„K“ = průměrná sedačková kapacita letadla, která činí 183.

Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts „Barges FOB Rotterdam High“ uveřejněná v „Platts Marketscan“ dostupném na www.platts.com. Výsledek výpočtu palivového příplatku se přepočte z USD na CZK dle průměrného směnného kursu vyhlášeného Českou národní bankou za kalendářní měsíc předcházející dni vystavení příslušného daňového dokladu/upravené Smlouvy o zájezdu nebo jiné výzvy k úhradě palivového příplatku. Není-li takový průměrný kurz v příslušný den znám, pak se použije směnný kurz IATA Clearing House a příslušný přepočtený platný v den vystavení výzvy k úhradě, který je publikovaný v globálních distribučních systémech.

Za zvýšení ceny dopravy včetně cen pohonných hmot se považuje také:

- Změna kurzu USD k CZK – ceny letecké dopravy vycházejí z referenčního kurzu 24 CZK za 1 USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou letenku) jednostranně zvýšena o 15 CZK za každých 0,1 CZK, o které bude referenční kurz převyššen aktuálním kurzem. Výpočet vychází ze vzorce stanoveného leteckou společností:

Kurzový příplatek = (Koeficient navýšení * (Průměrný kurz – Referenční kurz))/0,1, kde:

Koeficient navýšení = hodnota pro výpočet kurzového příplatku (15 CZK)

Průměrný kurz = poslední známý měsíční průměr kurzu devizového trhu USD/CZK zveřejněný ČNB ke dni vystavení výzvy k úhradě - Změna emisního příplatku (určeného na úhradu nákladů spojených s opatřeními na ochranu ovzduší před znečišťováním) – CK nese za zákazníka náklad emisního příplatku ve výchozí hodnotě 15 EUR. Pokud dojde ke zvýšení emisního příplatku o více než 10 % nad výchozí hodnotu, může CK zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o odpovídající rozdíl, který bude vypočten v souladu se smlouvami s leteckou společností dle vzorce:

Emisní příplatek (EUR/1 zpáteční letenka) = PCP *3,15*SP*SWK/K, kde:

„PCP“ = průměrná měsíční cena povolenky v EUR publikovaná jako „C-EUA Future High“ na <https://www.theice.com> (průměrná cena za celý kalendářní měsíc, známá v kalendářním měsíci, ve kterém je příslušný emisní příplatek účtován)

„3,15“= konstanta sloužící k přepočtu množství spáleného paliva na množství znečištěného ovzduší CO₂

„SP“= průměrná spotřeba paliva na daném letu v tunách (9,8342MT PRG-CAG-PRG; 9,700 MT PRG-OLB-PRG);

„SWK“= koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395;

„K“ = průměrná sedačková kapacita letadla, která činí 183.

Výše emisního příplatku se přepočte z EUR na CZK dle průměrného směnného kursu vyhlášeného Českou národní bankou za kalendářní měsíc předcházející dni vystavení příslušného daňového dokladu/upravené Smlouvy o zájezdu nebo jiné výzvy k úhradě emisního příplatku. Není-li takový průměrný kurz v příslušný den znám, pak se použije směnný kurz IATA Clearing House a příslušný přepočtený platný v den vystavení výzvy k úhradě, který je publikovaný v globálních distribučních systémech.

Ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

Ad c) Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o průměru o více než 10 %, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně a služeb, jejichž korunová výše je závislá na kurzové změně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je 2.září 2022.

Písemné oznámení se zdůvodněním a výpočtem zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, tak dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

Pokud se ceny těchto položek budou snižovat, má po překročení stanovených limitů zákazník právo na snížení ceny zájezdu. Cestovní kancelář má v případě snížení ceny zájezdu právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

Cena zájezdu nezahrnuje úhradu případných testů, potvrzení či očkování nutných pro vstup do cílové destinace či pro návrat z ní, vyžadovaných oprávněnými orgány.

3. Platební podmínky

3.1 Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu, (včetně fakultativních služeb). Doplátek konečné ceny je zákazník povinen uhradit tak, aby byla částka připsána na účet CK nebo obdržena v hotovosti nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % konečné ceny. V případě jiných než výše uvedených platebních podmínek jsou tyto vždy uvedeny v nabídce konkrétní ubytovací kapacity a taktéž jsou součástí SZ či objednávky.

3.2 Platba se provádí převodem na účet CK a pokládá se za uskutečněnou dnem připsání na účet CK nebo vložení hotovosti na účet CK v ČSOB bance či vkladovou poukázkou na České Poště. Zákazník může platit taktéž u autorizovaných prodejců CK, přičemž obchodní zástupce není inkasním místem CK a pro úhradu platí čl. 3.1.

3.3 Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy zákazník. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornoplatky) hradí zákazník. 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.

3.4 Při platbě poukázkami či dárkovými poukazy je lze uplatnit jen v omezeném množství a jen pokud je CK přijímá, viz www.sardinie.cz/platebni-poukazky/. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směřit za peníze (ani v případě odstoupení od SZ zákazníkem či zrušením zájezdu ze strany CK).

4. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit - na místní zástupce CK
- právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- právo využít svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 7 (v průběhu zájezdu má zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě podstatných vad).
- právo oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba, a to za podmínek viz l) – základní povinnosti zákazníka. Toto oznámení musí být doručeno CK v termínu do 2 pracovních dnů před započítáním zájezdu/pobytu/čerpáním služby a tato změna je zpoplatněna viz čl. 7
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8 (reklamačním řádem CK).
- právo na ochranu dat, která uvádí v SZ a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu se SZ doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz bod Reklamacie)

Základní povinnosti zákazníka:

- 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
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

Cestovní kanceláře SARDEGNA TRAVEL

nebo újmy své, dalších zákazníků CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník např. neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
h) aktivně se informovat před cestou do zahraničí o případných změnách a prezentovat se veškerými doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí a pro tranzit (cestovní doklad, vízum, doklad o zdravotním pojištění či nutných testech atp.) pokud jsou vyžadovány

i) řídit se pokyny průvodce 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 závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

k) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SZ
k) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle čl. 8

m) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 4, písm. e) - základní práva zákazníka, je povinen:

- oznámení učinit písemně

- k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SZ a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto podmínky definovány v SZ nebo v katalogu, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním svých osobních údajů dle čl. 11. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

n) zákazník, se kterým je SZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnil všichni cestující na této uvedení.

5. Práva a povinnosti CK

1) K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. 4 se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.

2) CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

3) CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4) CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle čl. 9

5) Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

6) CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého dopravce, jakmile je letecký dopravce znám a o případných změnách

6. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

1) Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 obč. zákoník).

c) Zákazník má právo na odstoupení od SZ a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny

náhradního plnění bez jakýchkoliv stornoplateků: - při zrušení zájezdu CK

- při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna trasy letu, mezipřistání, změna leteckého dopravce či letového řádu.

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (např. testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

6.2 CK neručí za případné časové posuny letů a upozorňuje na možnost jejich vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestující vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy nebo náhrada nečerpaných služeb.

6.3 CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu

b) při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v nabídce - CK si vyhrazuje právo v takovém případě zájezd zrušit a zákazníkovi to oznámit písemně nejpozději do 14 dnů před termínem nástupu.

c) bez stanovení lhůty - okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb (např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod.). CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

6.4 CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné smluvní program a služby dodržet. V případě, že CK zajistí náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování, i na část pobytu, v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

6.5 CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

6.6. CK nenese odpovědnost za případné uzavření hranic (zákaz vycestování z ČR, případně zákaz vstupu na území Itálie (Sardinie) nebo za zavedení vládních opatření, která nešla v době objednávky zájezdu předvídat (zavedení povinných testů, karantény při příletu do destinace). V takovém případě jsou rozhodující storno podmínky konkrétní ubytovací kapacity a návrh kompenzace (vrácení peněz, změna termínu) ze strany ubytovatele.

6.7 U zájezdů pořádaných CK jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny pracovního rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.

6.8 Pokud se zákazník nedostaví, zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na plnou úhradu konečné ceny zájezdu.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornoplatky

7.1 Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od Smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí být písemné.

Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK stornoplatek ve výši:

Při stornování v období / před začátkem zájezdu

- do 46 dnů: 2 000 Kč za každou osobu, děti do 15 let 1 000 Kč; maximálně 20 % z konečné ceny
- od 45 do 30 dnů: 30 % konečné ceny
- od 29 do 20 dnů: 50 % konečné ceny
- od 19 do 10 dnů: 80 % konečné ceny
- od 9 do 0 dnů: 100 % konečné ceny

Konečnou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně všech objednaných služeb.

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornoplateků se do stanoveného počtu dnů započítává i den přijetí písemného storna zájezdu/pobytu/slужby cestovní kanceláři. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

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

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

Uvedené stornoplatky se nevztahují na doplňkové služby letecké společnosti (např. seating, Travel Plus Class) – zde platí 100% storno ihned po potvrzení služby cestovní kanceláři.

V případě jiných než výše uvedených stornoplateků jsou tyto vždy uvedeny v nabídce konkrétní ubytovací kapacity a taktéž jsou součástí SZ či objednávky.

V případě změny jména zákazníka (dle čl. 4 písm.

e) práva zákazníka) účtuje CK poplatek 1 000 Kč.

7.3 Uzavře-li zákazník pojištění samostatného storna, Complex/Complex Plus nebo Sbaleno:

- a) změni osobu, nový cestující by měl uzavřít nové pojištění stejné produktové varianty;
- b) zruší-li účast na zájezdu či pobytu z důvodů uvedených v pojistných podmínkách, má nárok na úhradu stornoplateků CK pojišťovnou dle pojistných podmínek, ve kterých je uvedena výše spoluúčasti.

8. Reklamáce, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

Cestovní kanceláře SARDEGNA TRAVEL

okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace a zákazník se vystavuje nebezpečí, že ji nebude možno uznat jako důvodnou.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuelním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodce/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, může tím vzniknout škoda, za kterou CK nenese odpovědnost. Průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem vždy sepiší reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření SZ. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které netvoří součást zájezdu a které si zákazník sjedná na místě s cizími subjekty.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené nebo cestovní kancelář zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu.

CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy o zájezdu, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepрекonalatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (vis major). Výše náhrady škody za závazky ze SZ, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce ihned po zjištění nedostatků.

V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

9. Povinné smluvní pojištění

CK uzavřela s pojišťovnou ERV Evropská pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK je povinna předat zákazníkovi současně se SZ doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění

zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytl.

10. Cestovní pojištění zákazníka

Součástí zájezdů a nabídky ubytování či služeb není cestovní pojištění. CK doporučuje zákazníkům uzavřít pojištění, které pokrývá tato rizika (zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu). Pojištění doporučujeme sjednat již při objednání zájezdu, pojistný vztah vzniká mezi účastníkem a pojišťovnou. Doporučujeme, aby zákazníci na jedné cestovní smlouvě měli stejné pojištění. Je-li sjednáno cestovní pojištění, je pojistníkem osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu/pobytu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, vylukách a postupech při škodní události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty).

CK nabízí pojištění ERV Evropské pojišťovny. Pojištěný bere na vědomí, že pojistitelem je ERV Evropská pojišťovna, a. s., IČ 492 40 196, sídlo Křížkova 237/36a, PSČ 186 00 Praha 8 (e-mail klient@ervpojistovna.cz, tel. +420 221 860 860). CK v případě škodní události nepřislouší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě škodních událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna, jestliže jsou v souladu s pojistnými podmínkami.

11. Zpracování osobních údajů

Podpisem Smlouvy o obstarání zájezdu vyjadřují souhlas s tím, aby mé osobní údaje včetně data narození uvedené na smlouvě o zájezdu zpracovala SARDEGNA TRAVEL s.r.o. v souladu s 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.

11.1 Cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat osobní údaje zákazníků, v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

11.2 Informace budou v nezbytném rozsahu poskytnuty též třetí stranám, resp. dodavatelům cestovní kanceláře, kterými mohou být např. hotely, přepravní společnosti nebo delegáti. Cestovní kancelář předává osobní údaje zákazníkům také jiným subjektům, pokud jí to ukládá zákon.

11.3 Práva subjektu údajů související s ochranou osobních údajů. Jedním z těchto práv je právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, která se uplatní pro problematiku zasílání obchodních sdělení. Cestovní kancelář zasílá obchodní sdělení, které osobní údaje za tímto účelem využívá a upozorňuje zákazníka na právo vznést námitku proti tomuto typu zpracování.

11.4 Zákazníkem udělený souhlas platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující), a tím, že zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu, prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

11.5 Zákazník má právo požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů. Zákazník má právo požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby cestovní kancelář ověřila přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní; ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznášel námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

11.6 Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Dalším právem zákazníka je získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li jí možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

11.7 Zákazník má právo získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.sardinie.cz.

12. Závěrečné ustanovení

Zákazník potvrzuje podpisem SZ, že jsou mu VSP známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře SARDEGNA TRAVEL o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření SZ se zákazníkem. V případě, kdy se údaje v SZ a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Potvrzením SZ se CK zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dnem 16.12.2022 a vztahují se na zájezdy publikované v aktuálních katalogích a na internetových stránkách www.sardinie.cz. Dnem nabytí platnosti a účinnosti těchto VSP pozbyvají platnosti a účinnosti VSP ze dne 1.10.2022. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

V případě potřeby je CK oprávněna změnit tyto VSP zveřejněním jejich nového znění na své internetové stránce:

www.sardinie.cz/vseobecne-podminky/.

Nové VSP platí pro SZ uzavřené po jejich zveřejnění. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.