VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CA PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní agentury Ondřej Pařízek, IČO: 29505356, adresa U Světlé 518/3, 594 01 Velké Meziříčí (dále jen „CA“) a zákazníka ze smlouvy o zprostředkování služeb cestovního ruchu (dále jen „Smlouva o zprostředkování“).

1.2. CA zprostředkovává zákazníkům prodej služeb cestovního ruchu. Službami cestovního ruchu se pro účely těchto VOP rozumí: jednotlivá služba cestovního ruchu, kombinace služeb cestovního ruchu, která není zájezdem, a zájezd. CA není při zprostředkování prodeje služeb cestovního ruchu stranou zprostředkované smlouvy. Zákazník uzavírá smlouvu vždy s poskytovatelem služby.

1.3. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Smlouva mezi poskytovatelem služby a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.

2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smlouva o zprostředkování mezi zákazníkem a CA je uzavřena a je účinná:

- podpisem předložené formulářové smlouvy o zprostředkování služeb cestovního ruchu zákazníkem ve lhůtě určené CA;
- podpisem předložené smlouvy s poskytovatelem služby, kde je CA uvedena jako zprostředkovatel, provizní prodejce nebo obdobně;
- nebo jiným výslovným souhlasem zákazníka s nabídkou poskytovatele služby zachyceným v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci, ze které vyplývá, že CA je zprostředkovatelem služeb.

2.2. Smlouva o zprostředkování mezi CA a zákazníkem je sjednávána bezúplatně.

3. CENA ZPROSTŘEDKOVÁVANÝCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Ceny zprostředkovávaných služeb jsou sjednány ve smlouvě s poskytovatelem služeb.

3.2. Ceny zprostředkovávaných služeb jsou uvedeny v CZK nebo EUR a včetně případného DPH.

3.3. Pokud smlouva s poskytovatelem služby neuvádí jinak, při uzavření Smlouvy o zprostředkování je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny služeb, která je splatná do 2 pracovních dnů ode dne uzavření smlouvy o zprostředkování. Doplatek ceny je pak zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením poskytování zprostředkovávaných služeb.

3.4. Zprostředkované služby je možné částečně nebo plně uhradit dárkovým certifikátem, stravenkovými kartami, či jinými benefitními kupóny, přičemž případný přeplatek není možné refundovat.

4. ODSTUPNÉ (STORNO)

4.1. Pokud smlouva s poskytovatelem služby neurčí jinak, je zákazník povinen v případě odstoupení od smlouvy s poskytovatelem služby uhradit stornopoplatek k rukám CA ve výši:

a) 60 a více dní před zahájením zájezdu 20 % z ceny zájezdu, minimálně však 1500 Kč za každou osobu na smlouvě o zájezdu, u zájezdů v hodnotě 1 500 Kč/os. A méně je storno poplatek 20 % z ceny zájezdu
b) 59 až 30 dní před zahájením zájezdu 40 % z ceny zájezdu, minimálně však 1 500 Kč za každou osobu na smlouvě o zájezdu,
c) 29 až 15 dní před zahájením zájezdu 70 % z ceny zájezdu,
d) 14 dní a méně před zahájením zájezdu 100 % z cen zájezdu

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

5.1. CA ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. CA zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CA není povinna vyřizovat reklamace týkající se vad zprostředkovaného zájezdu nebo jiných služeb, je však povinna případnou reklamaci přijmout a předat poskytovateli služeb k vyřízení. Odpovědnost CA se omezuje na zprostředkování služeb cestovního ruchu v souladu s těmito VOP a netýká se jejich poskytnutí.

6. POJIŠTĚNÍ

6.1. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu, než zájezdu není CA pojištěna pro případ úpadku. V případě zprostředkovávání jiných služeb, než zájezdu není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

7.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CA je oprávněna pro účely zprostředkování prodeje služeb cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou předány poskytovatelům služeb (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto poskytovatelích jsou uvedeny v jednotlivých smlouvách, které zákazník uzavřel.

7.2. Pokud poskytovatel nebo CA zpracovává osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CA na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů.

7.3. Zákazník bere na vědomí, že CA bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CA oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CA nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@optour.cz. V tomto případě nebude CA zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

7.4. Výše uvedená ustanovení čl. 9 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervací jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

7.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

8. DALŠÍ POVINNOSTI CA PŘI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE ZÁJEZDŮ

8.1. CA nesmí zprostředkovávat prodej zájezdu pro subjekt, který není cestovní kanceláří.

8.2. CA je povinna označit svoji provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkovi slovy „cestovní agentura“, pokud toto označení neobsahuje již její obchodní firma.

8.3. CA je povinna v propagačních, nabídkových a jiných materiálech, včetně jejich elektronických forem, vždy informovat, pro kterou cestovní kancelář je prodej zájezdu zprostředkován. V případě nabízení zájezdu prostřednictvím internetových stránek musí být tato informace uvedena zřetelně na stejné úrovni internetové stránky jako podstatné informace o zájezdu.

8.4. CA je povinna poskytnout zákazníkovi před zprostředkováním prodeje zájezdu:

- Informace o zájezdu na příslušném formuláři podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
- na žádost zákazník doklad o záruce cestovní kanceláře;
- na žádost zákazníka oprávnění CA k prodeji zájezdů cestovní kanceláře;
- je-li to pro daný zájezd relevantní, pak také informace o hlavních náležitostech služeb cestovního ruchu, a to o místě určení cesty nebo pobytu, trase a délce pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i počet nocí, dopravních prostředcích, jejich vlastnostech a kategorii, místech, datech a časech odjezdu a příjezdu, trvání a místech zastávek a dopravního spojení; není-li přesný čas ještě stanoven, informuje prodejce zájezdu o přibližném čase odjezdu a příjezdu, umístění, hlavních znacích a případné turistické kategorii, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu ubytování zařazeno, stravování, návštěvě, výletech nebo jiných službách zahrnutých v celkové ceně zájezdu, o tom, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude zákazníkovi poskytována v rámci skupiny, a je-li tomu tak a je-li to možné, o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislostí, o jazyku, v němž se budou poskytovat další služby cestovního ruchu, závisí-li využití těchto služeb zákazníkem na ústní komunikaci, a o tom, zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost zákazníka přesné informace o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby konkrétního zákazníka, o identifikačních údajích a adrese sídla toho, kdo zájezd organizuje, a toho, kdo zájezd zákazníkovi prodává, jejich telefonních číslech a elektronických adresách, o celkové ceně za zájezd včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout, o způsobu platby, včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplaceny jako záloha, a o časovém rozvrhu pro zaplacení zbývající části ceny nebo

peněžité jistoty, které musí zákazník uhradit nebo poskytnout, minimálním počtu osob nutném k uskutečnění zájezdu a lhůtě, během níž může cestovní kancelář před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy podle § 2536 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku, pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách státu určení, tom, že zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy stanoveného cestovní kanceláří v souladu s občanským zákoníkem včetně informace o výši odstupného, pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti.

8.5. CA má dále po zprostředkování prodeje zájezdu tyto povinnosti:
- bezprostředně po uzavření smlouvy o zájezdu vydat zákazníkovi potvrzení o zájezdu (nebo stejnopis smlouvy o zájezdu);
- spolu s potvrzením o zájezdu (nebo stejnopisem smlouvy o zájezdu) předat zákazníkovi potvrzení o pojištění pro případ úpadku;
- doručit zákazníkovi ve stanoveném termínu před zahájením zájezdů údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, doručit nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady.

8.6. CA má povinnost přijmout zprávy, požadavky nebo stížnosti zákazníka týkající se zájezdu, a bez zbytečného prodlení je předat cestovní kanceláři, která je pořadatelem zájezdu.

8.7. CA, která zprostředkovává prodej zájezdů pro cestovní kancelář usazenou v jiném členském státě EU/EHP je navíc povinna před zahájením prodeje:
- informovat o této skutečnosti Ministerstvo pro místní rozvor před zahájením zprostředkování prodeje zájezdů
- předložit záruku podle práva jejich usazení
- předložit zájemci na jeho žádost opis oprávnění k provozování cestovní kanceláře včetně jeho úředně ověřeného překladu a informovat zájemce o rozsahu pojištění záruku nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů.

8.8. CA, která zprostředkovává prodej zájezdů pro cestovní kancelář usazenou mimo EU/EHP je povinna, pokud neprokáže, že povinnosti splňuje pořádající cestovní kancelář, sama splnit:
- povinnosti podle § 2537 až 2549a ObčZ (tj. vady a jejich řešení, pomoc v nesnázích, náhrada škody a nemajetkové újmy, včetně újmy za narušení dovolené)
- ustanovení o zajištění ochrany pro případ úpadku cestovní kanceláře podle Zákonu o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a
- všechny další povinnosti uvedené v čl. 10.1. až 10.5. výše.

9. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

9.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

9.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

9.4. CA upozorňuje zákazníky, že rozhodné právo pro zprostředkovávanou smlouvu se bude určovat podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy a v případě poskytování služeb mimo EU podle příslušných mezinárodních dohod.

9.5. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce, tzv. ADR. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

9.6. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 5. 2026