

Tyto všeobecné obchodní podmínky a obecné informace účasti na zájezdech (dále jen VOP) platí od 15.4.2020 a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu provozované společností Cestovní kancelář STEFANNY s.r.o., IČ 26847019, se sídlem Opava, Vančurova 53, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 50315 (dále jen CK). Tyto VOP tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena dle ust. §1767 a §1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), či osoba, které byla smlouva postoupena.

- Příslušná ustanovení VOP týkající se informací obsažených ve Smlouvě o zájezdu se též vyzývají i na Potvrzení o zájezdu.

Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.

1. Vznik a předmět smluvního vztahu

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho oprávněným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu, (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu §2525 odst. 2 OZ) nebo závazné přihlášky potvrzené CK anebo jiným způsobem v souladu s právními předpisy, zejména elektronickou komunikací, na základě, které lze zachytit věrohodným způsobem projevovou vůli, pročez se nevyžaduje k uzavření smlouvy písemná forma (dále jen „Smlouva“ nebo „Smlouva o zájezdu“). Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky přijímá a souhlasí s nimi, stejně účinky nastávají při uzavření smlouvy přes komunikaci na dálku elektronicky, ve které byl uveden zřejmý odkaz na VOP, a následně došlo k projevování vůle být Smlouvu ze strany zákazníka vázán.

* Podpisem Smlouvy anebo projevovou vůli být Smlouvou vázán, se Smlouva stává závaznou pro obě strany. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (požadatele). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

* V případě, že Smlouva o zájezdu není uzavřena písemnou formou, dojde k jejímu uzavření v okamžiku, kdy CK (příp. její oprávněný zástupce) odešle Potvrzení o zájezdu, a to do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho uvedenou korespondenční adresu, není-li ve Smlouvě anebo v obsahu právního jednání stanoven jiný způsob přijetí ze strany CK.

* Není-li Smlouva se zákazníkem uzavřena v obchodních prostorech CK, poskytne CK zákazníkovi Smlouvu nebo potvrzení o zájezdu na listinném/jiném nosiči, s tím, že zákazník s takovým postupem souhlasí, a to v souladu s § 2525 OZ ve spojení s § 1811 OZ. Podpisem smlouvy o zájezdu (příp. učiněním projevu vůle smluvních stran být Smlouvou vázán, pokud není smlouva uzavřena v písemné formě) zákazník zároveň stvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na webových stránkách CK www.stefanny.cz, případně s dodatečnými podmínkami, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, přičemž vše je dostupné na webových stránkách CK www.stefanny.cz a Převrácenými podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Převrácené podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Převrácených podmínek závazné.

1.2. Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdu. V případě, že se údaje v cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list CK), který obsahuje bližší údaje o zájezdu, nebo získal potřebné informace na www.stefanny.cz stránek CK, nebo v dodatečné nabídce zájezdu. Doklad o pojištění CK pro případ úpadku ve smyslu zákona 159/99 Sb. (tento doklad je součástí

Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích nalezne zákazník na stránkách www.mzv.cz 1.3. Smlouvu lze změnit pouze písemně. 1.4. Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogích CK, na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. směnného kurzu CZK k EUR a USD a aktuální ceně leteckého paliva a motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákazníkovi pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě potvrzené pracovníkem CK. 1.5. V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně publikované do informací poskytovaných na webových stránkách www.stefanny.cz. Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytované na webových stránkách. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě a zájezdu a potvrzené pracovníkem centrály CK.

* V otázkách, jež nejsou upraveny Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, Převrácenými podmínkami, zvláštními podmínkami, dodatečnými podmínkami a jinými podmínkami přiloženými či poskytnutými jiným způsobem ke Smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi zákazníkem a CK řídí příslušnými platnými a účinnými právními předpisy České republiky, platnými a účinnými právními předpisy EU.

2. Předšmluvní informace

Aby Vaše dovolená proběhla v souladu s Vašimi představami a přáními, poskytujeme všem zákazníkům ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu důležité informace v dokumentu, který se nazývá „Předšmluvní informace“. Tento dokument Vám bude předložen před podpisem Smlouvy o zájezdu (v případě nákupu v kamenné prodejně) nebo přílohou k návrhu Smlouvy o zájezdu spolu se Všeobecnými obchodními podmínkami v elektronické poště či na webových stránkách. Dokument si můžete v plném znění prohlédnout na www.stefanny.cz

2.1. Zákazník, který si objedná zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb.) obdrží před uzavřením Smlouvy o zájezdu „Informační formulář o právech zákazníka – zájezd“ na prodejní, nebo v příloze e-mailu (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte „Informační formulář o právech zákazníka – zájezd“). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka podle zákona 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Celá znění zákonů jsou k dispozici na <http://mmr.cz>.

2.2. Další předšmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na www.stefanny.cz. Jedná se zejména o trasy cest, dopravní prostředky, místy, data a časy odjezdů a příjezdů, zastávek, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pohybu a cesty pro osoby s omezenou schopností pohybu.

3. Cena zájezdu a její změna

3.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená a potvrzená CK STEFANNY na Smlouvě o zájezdu. Cena jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH/pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno/.

3.2. CK má právo do 20. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem v souladu se zákonem č. 89/2012Sb., občanský zákoník/dále jen „NOZ“ - § 2530 NOZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodu:

a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie.
b) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou nedílnou součástí ceny zájezdu. CK je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající rozdílem mezi původní a novou cenou.

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, tj. ke dni 31. 10. 2019, a to o více než 8%. Cena zájezdu se zvýší o tolik procent o kolik procent došlo k zvýšení směnného kurzu.

d) zvýšení palivového příplatku - u zájezdů s leteckou dopravou je palivový příplatek součástí ceny zájezdu z referenční ceny leteckého paliv 600,-USD/MT. V případě ceny leteckého paliva přesahující cenu 600,-USD/MT je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o tzv. palivový příplatek, který bude zákazníkovi účtován jako povinný příplatek. V souladu se Smlouvami s leteckou společností bude zákazníkovi účtována výše palivového poplatku podle vzorce: Palivový doplatek (USD/1 zpatčení letenku) = (cena na světových trzích – referenční cena)* SP* SWK/K, přičemž „SP“ znamená průměrnou spotřebu paliva na daném letu v tunách, „SWK“ znamená koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395 a „K“ znamená průměrnou sedačkovou kapacitu letadla, která činí 183 míst. Výsledek výpočtu se přečte z USD na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu. Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní den určená „Platts Barges FOB Rotterdam High“ uveřejněná v „Platts Marketscan“ dostupném na www.platts.com. Referenční cena je 600 USD/MT (přičemž MT je označení pro metrickou tunu paliva). Za zvýšení ceny dopravy včetně cen pohonných hmot (v souladu s NOZ) se považuje také změna kurzu USD k CZK. Ceny letecké dopravy vycházejí z Referenčního kurzu 21,75 CZK za 1,- USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou jednu obousměrnou letenku jednostranně zvýšena o 15,- Kč za každých 0,1 CZK, o které bude referenční kurz zvýšen aktuálním kurzem.

e) CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smlou o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlašuje se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejců CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávatelem služeb, které jsou kalkulovány v celkové (soulhmné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uvedené v tiskových katalozích CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).

f) případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu.

g) je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.

h) pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

i) všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse) jsou zpoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatku, žádné jiné poznámky a přání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět.

3.3. Zvýšení ceny musí být zákazníkovi oznámeno nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu písemně, e-mailem nebo poštou. Zákazník může návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě do 5-ti dnů (písemně), platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět do 14-ti dnů od odstoupení od Smlouvy.

4. Platební podmínky

4.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání

příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo případně u k tomu zmocněného obchodního zástupce. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník nemá CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

4.2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši min. 30 - 50% z celkové ceny zájezdu. V případě nákupu zájezdu do 31. ledna (zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 2000 Kč/os. (+případně pojištění). Druhá záloha do výše 50% z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena do 31. března, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dříve). Celková cena zájezdu musí být uhrazena do 30 dnů před zahájením zájezdu.

4.3. V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstupné) jsou splatné ihned.

4.4. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasném zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. Zákazník je oprávněn zaplatit cenu zájezdu nebo její část i formou voucheru vydaného CK, resp. formou vydaného Poukazu, jejíž CK Zákazníkovi vydá v souladu s ust. § 2525 odst. 5 ve spojení s § 1811 OZ na základě dohody v elektronické podobě, přičemž tento voucher může být uplatněn pouze jeho oprávněným držitelem, a to pro jednorázovou úhradu ceny zájezdu. Nedoplatek ceny zájezdu je nutno uhradit v penězích hotově na pobočce CK nebo bezhotovostním převodem na účet, přeplatek se Zákazníkovi nevrací. Takový voucher musí být uplatněn za podmínek stanovených na voucheru CK. Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předáni až po plném zaplacení zájezdu. Odbavení je zasíláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem/ odletem na e-mailovou adresu zákazníka nebo obchodního zástupce/prodeje/

5. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, změny sjednaných služeb

5.1. CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, programu zájezdu a poskytování služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. / tzv. vyšší moc/

5.2. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.

5.3. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.

5.4. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat

5.5. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od Smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 35 osob.

Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 20 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. CK si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od cestovní smlouvy v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy podle tohoto čl., není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

5.6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě vhodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

V takovém případě je CK povinna:

* zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

* vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

* poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahmuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

* v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

5. 7. CK si vyhraduje právo na změnu nebo zrušení následního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě neaplnění minimálního počtu osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení následního nebo svozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.

5. 8. CK si vyhraduje 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 a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

5. 9. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.

5. 10. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

5.11 Při jakékoliv probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky CK STEFANNY je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Místy být vyloučena jakékoliv projev neslučující se s právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména § 49 zákona č. 200/1990 Sb.). Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. zcela vyloučen je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, výhrůžky újmou na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů CK i zákazníci mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

5.12. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu CK si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 OZ vyhraduje právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu. Nepodstatné změny smlouvy se posuzují i s ohledem na možnost plnění závazku ze strany CK, kdy CK je oprávněna v důsledku okolností vyšší moci uplatnit podstatnou změnu okolností tím způsobem, že dojde ke změně termínu zájezdu anebo ke změně destinace, která svými parametry bude splňovat rozsah a kvalitu služeb sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. V takovém případě je Zákazník povinen změnu akceptovat, pokud to po něm lze spravedlivě požadovat.

Před zahájením zájezdu:

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je CK povinna provést odpovídající změny obsahu závazku (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Pokud se v takovém případě CK se Zákazníkem dohodne na změně obsahu závazku (Smlouvy) (pakliže nastanou podmínky pro změny ze strany CK jak je výše uvedeno), touto dohodou se dosavadní závazek ruší a nahrazuje se závazkem novým, v souladu s ust. §1902 OZ. V rámci změny obsahu Smlouvy (závazku) je mimo jiné možné zájezd odložit, a to po dobu trvání mimořádných okolností nebo překážek,

jež umožňují vycestování nebo využití jiných služeb ze strany Zákazníka.

6. Práva a povinnosti zákazníka, změny sjednaných služeb

6. 1. K základním právům zákazníka patří:

* právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb

* právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontaktní osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon).

* právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny

* právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.

* právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.

* právo na ochranu osobních údajů, která uvádí v Smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolnými osobami,

* právo obdržet spolu se Smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

* právo na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy. Časy letů, uvedené ve Smlouvě jsou pouze předběžné. Přesné časy letů budou Zákazníkovi oznámeny nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu

6. 2. K základním povinnostem zákazníka patří:

* poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení dokladů.

* děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let a s písemným souhlasem na předepsaném formuláři v češtině a angličtině s ověřeným podpisem zákonných zástupců dítěte- oba rodiče.(formulář je k dispozici na www.stefanny.cz)

* 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. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení

* převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat

* dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu

* při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atd.); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami. CK nenese zodpovědnost za případné problémy vzniklé vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Trasa cesty (u autokarových zájezdů) je k dispozici na www.stefanny.cz, nebo si zákazník může vyžádat písemně potvrzené trasy v CK.

* dodržovat pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které Zákazník cestuje, dodržovat platné a účinné legislativy země pobytu a respektovat odlišné sklady obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu. CK nenese žádnou odpovědnost za následky, jež zákazník způsobí vlastní neopodstatněností. Veškeré náklady a důsledky, jež vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese Zákazník.

* 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. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubým, nesmyslným, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci nebo v případě, pokud tento zákazník obtěžuje své okolí, personál v hotelu apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také ze zájezdu vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka

* veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na

místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění

* zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK

* uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy o zájezdu

* dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, nemezovat atd. ostatní účastníky, řídit se pokyny zástupce CK

6. 3. K základním povinnostem zákazníka dále patří:

* seznámit své účastníky s těmito VOP i dalšími informacemi, které od CK obdrží

* dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů

* zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků

* zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě úpravy adresy, telefonu, e-mailu některého z účastníků uvedených ve Smlouvě o zájezdu nebo náklady skutečně vzniklé CK, a to i v případě opravy jména, příjmení, data narození některého účastníku zájezdu uvedeného ve Smlouvě o zájezdu pokud bude požadavek vznesen až po oboustranném potvrzení Smlouvy.

* pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstúpné

Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stomoplatek v následujících případech:

* při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK,

* při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin pokud se nejedná o provedení změn výše uvedených, zejména při okolnostech vyšší moci,

* při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů,

* při změně ceny zájezdu vyšší než 8 %

* při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti,

* při závažné změně způsobu přepravy – za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závažnou změnu se také nepovažuje změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popřípadě autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhraduje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změnu letecké společnosti, typu letadla a let. řádu. Tyto změny, jakož i zpoždění odletu (odjezdu) nezaviněné CK, nelze rovněž považovat za závažnou změnu přepravy. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o podstatných změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu:

CK je oprávněna provést operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

* Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

* Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

* Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahmuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

* V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny

* CK si vyhraduje 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 či technické problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá

odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.

* Přerušil-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

* Z lékařského hlediska těhotenství není nemoc, neurčí-li lékař jinak. Toto se netýká základního stomoplatku při zrušení zájezdu více než 60 dní před odjezdem zájezdu, který není pojištěný.

* Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.

* Zákazník má právo na odstoupení zájezdu bez úhrady odstúpného pouze ze zákonných důvodů.

* Odstoupením od Smlouvy ze strany zákazníka bez nároku na odstúpné není dotčeno právo CK na náhradu škody tím způsobené. V případě odstoupení ze strany zákazníka bez nároku na odstúpné má CK právo započíst proti jím již uhrazené částce svůj nárok na náhradu škody.

* Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstúpného - služba je čerpána a dodavatelé uhrzena v plné výši.

* Při určení počtu dnů pro výpočet odstúpného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

* Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy je stornována jedna osoba nebo více osob sdílejících jednu ubytovací jednotku tak, že v ubytovací jednotce zůstane pouze jedna plně platící osoba (pokoj/studio) nebo jen 2 plně platící osoby (apartmán, rodinný pokoj apod.) bude účtován příplatek za neobsazené lůžko (jednolůžkový pokoj). Pokud s tímto příplatkem nebude zákazník souhlasit, má možnost stornovat celou Smlouvu o zájezdu. Stomoplatky však budou aplikovány na všechny osoby.

Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupil-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností Zákazníkem, je Zákazník povinen zaplatit CK následující odstúpné. Výše odstúpného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno. Stornovací poplatek se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

* **2 000 Kč/os. /vč.děti/** ode dne přihlášení, nejpozději však 60. den před plánovaným odjezdem,

* **30% z ceny zájezdu / 59-45 dnů před odjezdem**

+ vynaložené náklady na storno,

* **50% z ceny zájezdu / 44-31 dnů před odjezdem**

+ vynaložené náklady na storno,

* **70% z ceny zájezdu / 30-17 dnů před odjezdem**

+ vynaložené náklady na storno,

* **90% z ceny zájezdu / 16-8 dnů před odjezdem**

+ vynaložené náklady na storno,

* **100% z ceny zájezdu / 7 dnů a méně před odjezdem**

+ vynaložené náklady na storno.

*** v případě zajištění letenky na vyžádání je zákazník povinen uhradit 100% storno poplatek rozhodne-li se letenku zrušit.**

Odstúpné je splatné ihned. Po odečtení odstúpného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstúpného (stomoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je Zákazník povinen uhradit částku rovnající se výši odstúpného (stomoplatků). Hodnota odstúpného je stanovena fixní procentuální částkou ceny zájezdu uvedenou v tabulce výše a součet účelně vynaložených nákladů spojených se stornem a s uveřejněním uvolněného místa zákazníkovi.

K nákladům budou účtovány částky skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy dopravcům, ubytovatelům, poskytovatelům služeb, nerefundovatelné letenky apod. dle storno podmínek dodavatelů služeb CK) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy, a to ve výši, o kterou přesáhnu fixní částku a vynaložené náklady, a to tehdy, pokud náklady nebylo možno využít pro jiné zájezdy, resp. účastníka zájezdu, a to vše až do výše ceny zájezdu.

Odstúpné je stanoveno jako základní, přičemž může být navýšeno, pokud úspora nákladů, prostředky z náhradního využití služeb cestovního ruchu nedosáhnou výši storna poplatku (dále jen „Položka“), pokud tato Položka

nedosáhne hodnoty základního odstupného, k základní hodnotě se přičte tato Položka, poznižena o základní odstupné, a to až do výše ceny zájezdu.
Minimální hodnota jakéhokoliv odstupného činí 2 000 Kč.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.

Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK. CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

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.

Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka:
* do 10. dne před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s přehlednými spojených ve výši 500 Kč za osobu. Od 10. dne před odletem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 7.

* zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová cestovní smlouva, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdu není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlacení fakultativního cestovního pojištění. Pokud má zákazník sjednané komplexní cestovní pojištění stoma zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpana od podpisu smlouvy. V případě stoma zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstupného, neboť služba je čerpaná a dodavatelé uhradená v plné výši.

* CK je za mimořádných okolností, jež mohou být mimo jiné způsobeny vyšší mocí, pročez nelze uskutečnit v přiměřené době změnu zájezdu, oprávněna zrušit Smlouvu o zájezdu anebo po dohodě s klientem převést finanční prostředky za zakoupený zájezd na poukaz. CK Zákazníkovi v takovém případě vystaví voucher s minimální dobou platnosti 18ti měsíců, který k vyloučení pochybnosti bude označen jak „Mimořádný Voucher“, v hodnotě již uhrazené částky, přičemž tímto jedním zrušením uzavřená Smlouva o zájezdu bez dalšího, a po odpadnutí překážek vyšší moci na výzvu zákazníka, je CK povinná bez zbytečného odkladu uzavřít novou Smlouvu za srovnatelných podmínek.

Pokud takový zájezd za srovnatelných podmínek, čímž se rozumí jakost, druh a kvalita poskytovaných služeb, není v současné nabídce CK, je zákazník povinen využít voucher na plnění nejvíce srovnatelné a v případě vyšší hodnoty voucheru, náleží zákazníkovi přeplatek. Výzvu je nutné učinit do doby obvyklé pro uveřejnění nabídek zájezdů a je platný do 31.10.2021. Nevyžije-li zákazník voucher v termínu, právo na plnění zákazníkovi zaniká. Ust. čl. 5 a násl. tímto ustanovením VOP není dotčeno, přičemž ustanovení čl. 5 VOP má přednost před čl. 7 VOP. Ustanovení o Poukazu se použije obdobně. Pakliže u Mimořádného Voucheru trvá překážka vyšší moci, doba platnosti voucher se prodlužuje o 12 měsíců.

8. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

8. 1. CK může, mimo jiné, odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

- před zahájením zájezdu z důvodů zrušení zájezdu cestovní kanceláří. Zákazník je neprodleně informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva nebo vrácena zaplacená částka.
- z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu, chování zákazníka proti dobrým mrávům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpany, a dále je povinen uhradit CK veškeré náklady, které cestovní kanceláří vznikly

(např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.

• v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

9. Reklamacce, odpovědnost za škody, reklamační řád

Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře STEFANNY, s.r.o.), je nedílnou součástí Potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacce“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen spotřebitel). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vada vyčtena zákazníkovi v souladu s §2537-2540 NOZ bez zbytečného odkladu. Nevykládá-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak má soud právo na slevu z ceny nepříznivě. Při řešení reklamacce je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacce, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu závdv v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se eventuálně škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK, případně vedoucí-mu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamacce může zákazník uplatnit iště či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři v Opavě na adrese: CK STEFANNY s.r.o., Vančurova 53, 747 07 Opava, nebo e-mailem: opava@stefanny.cz, info@stefanny.cz. Reklamacce může zákazník uplatnit také na jakémkoliv prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře. Přijmout reklamacce je oprávněn každý pracovník CK na centrále, či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si klient reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamacce uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacce, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacce průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamacce uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacce považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.

K uplatnění reklamacce musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamacce uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacce a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacce, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba předem podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady

musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. V případě, že si zákazník objednal (sjednal) služby CK on-line má zákazník právo se obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nemá-li zájezd vlastností, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nesjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtu, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědností k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že ji ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacce se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, 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 vylučeny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo 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. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostí, prokáže-li, že tuto škodu nevznikla ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb):

- a) zákazníkem
- b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravnými podmínkami či Přípravným řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamacce vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacce se řídí obecně závaznými právními předpisy.

10. Pojištění

10. 1. CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřeno pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, 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 zčásti. Současně s tímto VOP předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (doklad o pojištění si vezme s sebou na cestu). 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 zajistila sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
10. 2. Cestovní pojištění – Každý zákazník musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí možnost připlatit si fakultativně komplexní zdravotní pojištění (pojištění na léčebné výlohy, pojištění na stoma zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel, zubní ošetření apod.), které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Toto pojištění kryje všechny uvedené případy, na rozdíl od pojištění obsažených u kreditních a platebních karet. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně s cestovní smlouvou i Pojistné podmínky. V případě vlastního pojištění při případném onemocnění nebo úrazu v zahraničí budete nuceni lékařskou péči a zahraniční volání na asistenční službu zajistovat sami. Pokud si zakoupíte zájezd, který je organizován jiným touroperátorem, platí pojistné podmínky tohoto organizátora zájezdu. Upozorňujeme, že tyto podmínky mohou být odlišné od podmínek CK STEFANNY. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na cestovní smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění musí být uzavřeno pro všechny osoby na cestovní smlouvě. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem zájezdu (dále jen „pojištěný“) a pojistitelem na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění č.3284800000 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojistitelem a CK. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinná (nad daný zákonný rámec) okoliv nepojištěnému zákazníkovi nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.
Pojištění léčebných výloh platí mimo území České republiky. Neplatí pro území toho státu, jehož je pojištěný státním občanem nebo má-li na tomto území trvalé bydliště. Osoba, která není občanem České republiky a platí na jejím území po dobu min. 1 roku zdravotní pojištění, je možné také pojištit. Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č.89/2012 Sb.,OZ, příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR, Informacemi pro klienta a Všeobecnými a zvláštními pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen VPP a ZPP). VPP, ZPP a Informace pro klienta tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy. Pojištěný tímto bere na vědomí a souhlasí s uvedeným cestovním pojištěním pojistitele, potvrzuje, že převzal a byl seznámen s Informacemi pro klienta a s VPP a ZPP, jejich obsahu rozumí a s obsahem souhlasí. Dále potvrzuje, že byl seznámen s pojistnou smlouvou, že tato odpovídá jeho zájmu a jeho pojistným potřebám a dále prohlašuje, že s rozsahem a podmínkami pojištění souhlasí. Zavazuje se bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny včetně změny osobních údajů a je si vědom případných negativních následků nenahlášení změn. Zavazuje se plnit povinnosti uvedené v VPP a ZPP a je si vědom, že v případě jejich porušení ho mohou postihnout nepřímé následky. V případě vzniku škodné události zprostřeje pojištěný ošetřujícího lékaře, zdravotnická zařízení, zdravotní pojišťovny,

úřady práce, živnostenské úřady, orgány správy sociálního zabezpečení, státní zastupitelství, policie a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, záchrannou službu (včetně horské služby) a další orgány veřejné správy a zaměstnavatele k poskytnutí informací a dokladů ze zdravotnické a jiné dokumentace povinnosti mlčenlivosti; dále zmocňuje pojistitele, aby si od lékařů a zdravotnických zařízení vyžádal nutné informace o zdravotním stavu pojištěného bez obsahového omezení. Současně zmocňuje pojistitele, resp. jím pověřenou osobou, aby ve všech řízeních probíhajících v souvislosti s touto škodnou událostí mohla nahlížet do soudních, policejních, případně jiných úředních spisů a zhotovovat z nich kopie či výpisy. Pojištěný zmocňuje pojistitele k nahlédnutí do podkladů jiných pojišťoven v souvislosti s šetřením škodných událostí a výplatou pojistného plnění. Výše uvedený souhlas a zmocnění se vztahuje i na dobu po jeho smrti. Pojištěný dále prohlašuje, že byl informován o zpracování sdělených osobních údajů a že podrobnosti týkající se osobních údajů jsou dostupné na www.generali.cz v sekci Osobní údaje a dále v obchodních místech pojistitele. Pojištěný se zavazuje v tomto rozsahu informovat i ostatní pojištěné osoby. Pojištěný souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje (adresní a identifikační, uvedené v pojistné smlouvě) a údaje o zdravotním stavu byly zpracovávány správcem Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 132, 120 84 Praha 2 a Allianz pojišťovna a.s., Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8 a jejími smluvními zpracovateli splňující podmínky zákona č. 101/2000 Sb. pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem 363/1999 Sb. o pojišťovnictví a to po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností, plynoucích ze závazkového právního vztahu a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Pojištěný souhlasí s předáváním těchto údajů subjektům mezinárodního koncernu Generali Group a Allianz pojišťovna a.s. a jejich zajišťovacími partnerům v souladu s právními předpisy pro účely a dobu, uvedenou v předchozím odstavci. Pojištěný dále prohlašuje, že byl ve smyslu § 11 zákona č. 101/2000 Sb. informován o svých právech a povinnostech správce, zejména o právu přístupu k osobním údajům, jakož i o dalších právech dle § 21 tohoto zákona. Pojištěný se zavazuje, že bez zbytečného odkladu nahlásí jakoukoliv změnu zpracovávání osobních údajů.

11. Zpracování osobních údajů

CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety v souladu se článkem 6., odst. 1, Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů. Na webových stránkách CK ,konkrétně na adrese: <http://stefanny.cz/material/Informace%20o%20zpracovani%20osobnich%20udaju.pdf>

je k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů,

ve kterém jsou uvedeny detailně všechny relevantní informace o správci údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytování informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námítky proti zpracování osobních údajů apod.

* zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolonky na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zaslání speciálních obchodních nabídek dle vědomostního programu CK)

* zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu).

* zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem:

opava@stefanny.cz, info@stefanny.cz

* pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS).

12. Závěrečná ustanovení

12. 1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky Cestovní kanceláře STEFANNY s.r.o. vstupují v platnost dne 15.04.2020 a vztahují se na všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláři. Současně pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky dříve platné.

12. 2. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

12. 3. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnil.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře STEFANNY, s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky. Prohlašuji, že jsem oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu / závazná přihláška uzavírána souhlasit s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře STEFANNY, s.r.o., což stvrzuji podpisem Smlouvy o zájezdu / závazné přihlášky/.



GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Doklad pro pojištěné

Tento doklad shrnuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi pojištění cestovní kancelář právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
2. nevratí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
3. nevratí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 158/1999 Sb. Informujte se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vaši zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.



Limity pojištění Generali 2020

Název pojištění	Rozsah pojištění	Pojistná částka (PČ)/ limit pojistného plnění (LPP)
Pojištění léčebných výloh v zahraničí a pro případ repatriace	Léčebné výlohy v zahraničí včetně repatriace	LPP 3 000 000 Kč
	Akutní zubní ošetření	LPP 10 000 Kč
Pojištění pro případ přivolání ošetřovatelky	Přivolání ošetřovatelky	LPP 50 000 Kč
Úrazové připojištění	Trvalé následky úrazu	PČ 500 000 Kč
	Smrt následkem úrazu	PČ 500 000 Kč
Pojištění osobních věcí a zavazadel	Osobní věci a zavazadla	LPP 30 000 Kč
	Zpoždění, poškození a ztráta při přepravě	LPP 5 000 Kč
	Odpovědnost za škodu na zdraví jiné osoby	LPP 1 000 000 Kč
Připojištění odpovědnosti za škodu	Odpovědnost za škodu na majetku jiné osoby	LPP 1 000 000 Kč
	Odpovědnost za škodu za ušlý zisk jiné osoby	LPP 50 000 Kč
	Kauce	LPP 300 000 Kč
Pojištění nadstandardních asistenčních a právních služeb	Finanční půjčka	LPP 20 000 Kč
	Náhradní doklady	LPP 20 000 Kč
	Pojištění pro případ zrušení cesty	Storno cesty před jejím počátkem

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Jen šťastné návraty

- komplexní cestovní pojištění
- asistenční služba 24 hod denně 7 dní v týdnu
- pomoc na cestách kdekoli ve světě

Sjednejte si přímo v cestovní kanceláři

generali.cz

