

Cestovní kancelář KRISTOF, s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky platné při uzavření Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky

(1) Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří KRISTOF (dále jen KRISTOF) a klientem vzniká na základě uzavření Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky (dále jen Smlouva). Uzavřením Smlouvy klient stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými smluvními podmínkami, uznává je a souhlasí s nimi.

(2) Cenové a platební podmínky

Cena je stanovena na základě výběru a rozsahu služeb, délky, termínu a místa konání akce. Tato cena je uvedena ve Smlouvě a rovněž ve smlouvě, kterou škola, podnik či organizace s KRISTOF sepíše. Povinností školy, podniku či organizace je prostřednictvím pedagoga či vedoucího skupiny seznámit s cenou a termíny plateb samotné účastníky/rodiče/zákonné zástupce. Záloha za jazykový kurz či poznávací zájezd je požadována zhruba 1 měsíc po podepsání Smlouvy a doplatek cca 1 měsíc před odjezdem do zahraničí. Zájezd může být zaplacen v několika menších splátkách, vždy je ale nutné, aby celá částka za zájezd byla uhrazena 1 měsíc před odjezdem. Termínem splatnosti se rozumí termín, kdy je na běžný účet KRISTOF připsána požadovaná částka. Zájezd je možno zaplatit převodem z účtu, vkladem v bance a hotově na sídle společnosti v Liberci.

Ceny zájezdů jsou kalkulovány pro skupiny s minimálním počtem 45 studentů dle směnného kurzu deviz a cen pohonných hmot k uvedenému dni (uvedeno ve Smlouvě). V souladu s ustanovením § 2530 zákona č. 89/2012 Sb. si KRISTOF vyhrazuje právo adekvátního zvýšení ceny jednotlivých služeb v případě pohybu směnného kurzu deviz o více než 10% nebo cen pohonných hmot o více než 10%. Pro výpočet zvýšení ceny zájezdů jsou určující kurzy vyhlášené ČNB ke dni změny ceny zájezdu, nepozdějí však kurz vyhlášený 21. den před zahájením zájezdu.

(3) Reklamační podmínky

Veškeré eventuelní závady v kvalitě poskytovaných služeb je třeba oznámit neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava a zástupce KRISTOF (tj. průvodce) ji mohl řešit okamžitě na místě. Není-li možné závadu odstranit, vyhotoví průvodce s dotyčným studentem a pedagogem zápis. Na základě zápisu je reklamace řešena v zákonné lhůtě. **Pro řešení reklamací doporučujeme sepsat na místě zápis o nevyhovující poskytnuté službě.**

V souladu s ustanovením §14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může zákazník řešit případné spory prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (Štěpánská 567/15, Praha 2), internetová adresa www.adr.coi.cz.

(4) Změny služeb, odstoupení od smlouvy a zrušení zájezdu ze strany KRISTOF

Pokud nastanou okolnosti, které cestovní kancelář brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je KRISTOF povinen provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takové změny je KRISTOF povinen sdělit klientovi bez zbytečného odkladu. Klient má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoliv stornopoplateků, při zrušení zájezdu ze strany KRISTOF a při závažné změně zájezdu, způsobu přepravy a ceny.

(5) Odstoupení od smlouvy ze strany klienta – storno podmínky

Klient má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s KRISTOF (stornovat zájezd). Zájezd je možné zrušit pouze písemně, a to výhradně klientem, který Smlouvu uzavřel, popř. jeho zákonným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení od zájezdu doručeno KRISTOF (osobně, doporučeným dopisem, e-mailem). Vzhledem k tomu, že uzavření Smlouvy je podkladem k poukazování plateb českým i zahraničním partnerům, je klientovi účtován stornoplatek z ceny zakoupených služeb. Výše stornoplateku se stanovuje procentuální sazbou z ceny zájezdu uvedené ve Smlouvě podle dnů zbývajících do konání zájezdu (započítává se den, kdy došlo ke stornování zájezdu, nezapočítává se den, ve kterém má být poskytnuta první služba):

Výše stornoplateků:

- o od uzavření smlouvy do 120 dnů před odjezdem.....1000 Kč / osoba
- o 119 - 60 dnů před odjezdem 30 % ceny zájezdu / osoba
- o 59 - 30 dnů před odjezdem 50 % ceny zájezdu / osoba
- o 29 - 15 dnů před odjezdem 70 % ceny zájezdu / osoba
- o 14 - 7 dnů před odjezdem 90 % ceny zájezdu / osoba
- o 6 a méně dnů před odjezdem100 % ceny zájezdu / osoba

Pokud budou stornoplateky vyšší než přijatá výše zálohy od klienta, je klient povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedení doúčtování. Pokud za stornovanou osobu cestuje náhradník, stornoplatek není účtován.

V případě mimořádné situace, která bude mít přímý vliv na bezpečnost cestování do zahraničí (např. pandemie, omezení cestování ze strany zahraniční nebo české vlády), lze vyjednat úpravu stornoplateků a prodloužit stanovenou lhůtu pro odstoupení od Smlouvy ze strany klienta ze 120 dnů na 30 dnů před odjezdem za stornoplatek 1000 Kč / osoba. Tato výjimka a změna ve storno podmínkách musí odsouhlasit KRISTOF po předchozí domluvě s objednatelům zájezdu (školou).

Klient může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části stornoplateku (80% jejich ceny) účtovaného KRISTOF klientovi. Po obdržení písemného storna zájezdu zašle KRISTOF klientovi potřebné podklady pro pojišťovnu (formulář škodné události, potvrzení o účasti na zájezdu a došlých platbách). Storno lze s pojišťovnou vyřídit poštou (zasláním podkladů na adresu pojišťovny) nebo elektronicky (přes webový formulář). Pojišťovna po termínu návratu zahájí řešení všech došlých pojistných událostí vztahující se k danému zájezdu a obvykle do 3 týdnů zašle zprávu o vyřešení. O oprávněnosti storna zájezdu vždy rozhoduje pojišťovna.

(6) Pojištění

Pokud není na Smlouvě uvedeno jinak, všechny poznávací zájezdy a jazykové kurzy obsahují **komplexní cestovní pojištění**, které zahrnuje léčebné výlohy v zahraničí, úrazové pojištění (smrt a trvalá invalidita následkem úrazu), pojištění zavazadel, odpovědnost za škodu (na zdraví, na věci) a pojištění pro případ storna zájezdu. V případě pojistné události (nemoci, úrazu, bolesti apod.) je nezbytné, aby klient ihned kontaktoval asistenční službu, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje. Asistenční služba pomůže zajistit klientovi potřebnou lékařskou pomoc a ošetření v kteroukoliv denní i noční hodinu kdekoliv na světě. Komunikace probíhá v českém jazyce. Klient uzavřením Smlouvy stvrzuje, že souhlasí s pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění, které obdrží před přihlášením na zájezd a že se seznámil s parametry pojištění, se kterými souhlasí a které odpovídají jeho potřebám a požadavkům.

(7) Cestovní doklady, víza

Klienti, kteří se přihlásí na zájezd, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. V případě, že klient nemá platné cestovní doklady/povolení a nemůže se z tohoto důvodu zúčastnit zájezdu, postupuje KRISTOF stejně jako kdyby klient zájezd stornoval. Klienti jiné než české národnosti, bez rozdílu, zda v ČR mají trvalý pobyt či nikoliv, se musí informovat na případnou vízovou povinnost jak na ambasádě cílové země, tak i na ambasádách tranzitních států, kterými se projíždí. Tyto informace Vám bez záruky poskytne i KRISTOF.

V souvislosti s odchodem Velké Británie z EU platí od 1. 10. 2021 nová pravidla pro cestovní doklady. Nově je uznáván jako jediný platný doklad **cestovní pas** (není nadále možné cestovat pouze s občanským průkazem). Cestovní pas musí být platný po dobu plánovaného pobytu. Studenti cizích národností, kteří nemají český cestovní pas a jsou ze „třetích zemí“ (mimo EU) musí mít na cestu vyřízené vízum (informace platná k 1. 10. 2021).

(8) Dodržování celních, devizových a ostatních předpisů

Klienti jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitních a pobytových zemí. V případě, že dojde k porušení těchto předpisů, klient ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

(9) Zavazadla v autobuse

Doporučujeme rozdělit zavazadla na větší (kufr, cestovní taška) a menší (batoh, taška přes rameno). Větší zavazadlo bude uloženo do zavazadlového prostoru autobusu a menší (příruční) si vezme klient s sebou na palubu autobusu. Do příručního zavazadla doporučujeme přibalit osobní věci a případné cennosti. Zavazadla v prostoru určeném pro přepravu cestujících (příruční zavazadla) nejsou pojištěna.

Vzhledem k omezené kapacitě zavazadlového prostoru autobusu jsou maximální rozměry zavazadla včetně příslušenství (kolečka apod.) 70cm x 50cm x 30cm. Je-li hodnota zavazadla vyšší než 5.000 Kč, doporučujeme cestujícím tuto skutečnost nahlásit písemně CK. Balíky vod nepřevážujeme.

Každé zavazadlo musí být označeno cedulkou se jménem a adresou

(10) Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zákazník uděluje cestovní kanceláři souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES. Cestovní kancelář zpracovává osobní údaje v následujícím rozsahu a zejména za účelem zajištění všech potřebných služeb cestovního ruchu: jméno, příjmení, datum narození, statní příslušnost, telefonní kontakt, alergie či zdravotní omezení, pasové údaje a kontaktní údaje (zákonný zástupce u osob ml. 18ti let). Zákazník je srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty ke zpracování dalším subjektům, které jsou součástí realizace zájezdů (např. dopravní společnosti, pojišťovny, ubytovací zařízení, apod.). Dále pak budou osobní údaje zpracovávány pro účely oprávněného zájmu cestovní kanceláře a plnění právní povinnosti, např.: vedení vnitřní evidence zákazníků, účetnictví, reklamační, marketing. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou pro plnění závazku a zajištění vzájemných práv a povinností cestovní kanceláře, pro účely oprávněného zájmu cestovní kanceláře a pro plnění právních povinností po dobu stanovenou příslušnými předpisy, např. zákona o účetnictví, o archivnictví. Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků za účelem organizace zájezdu a zajištění všech potřebných služeb uděluje zákazník uzavřením smlouvy. Tento souhlas může zákazník kdykoliv odvolat, a to zasláním emailu na emailovou adresu info@mojeanglie.cz.

Cestovní kancelář KRISTOF, s.r.o.

Moskevská 28, Liberec 1, 460 01

IČ: 627 39 387 DIČ: CZ 627 39 387

Č. účtu: 673712133/0300 (ČSOB Liberec)

Tel: 800 138 241, Fax: 485 102 863

E-mail: info@mojeanglie.cz, zajezdy@kristof-jazyky.cz

Web: www.mojeanglie.cz, www.kristof-jazyky.cz

Cestovní kancelář KRISTOF, s.r.o. má uzavřenou pojistnou smlouvu proti úpadku.

Cestovní kancelář KRISTOF s.r.o. je členem AČCKA (Asociace českých cestovních kancelář a agentur)