

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 s klientem a rovněž ve Smlouvě o spolupráci se školou (podnikem či organizací), kterou KRISTOF sepíše. Povinností školy, podniku či organizace je prostřednictvím pedagoga či vedoucího skupiny seznámit s cenou a termíny plateb účastníky zájezdu / rodiče / zákonné zástupce. Záloha za zájezd je splatná do 1 měsíce po podepsání Smlouvy (není-li domluveno jinak) a doplatek 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. má KRISTOF a klient právo adekvátního zvýšení / snížení ceny jednotlivých služeb v případě pohybu směnného kurzu deviz o více než 10% nebo cen pohonných hmot o více než 10%. Pro výpočet zvýšení / snížení ceny zájezdu jsou určující kurzy vyhlášené ČNB ke dni změny ceny zájezdu, nejpozději však kurz vyhlášený 21. den před zahájením zájezdu. Oznámení obdrží klient nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu (oznámení v kratší lhůtě nemá právní účinek). Zákonné jednostranné navýšení ceny je možné pouze do 8 % hodnoty zájezdu, v případě vyšší % má klient právo odstoupit od smlouvy bez stornopoplatků.

(3) Reklamační podmínky

Veškeré eventuální 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 o reklamaci** (nevyhovující poskytované službě). Na základě zápisu je reklamace řešena v zákonné lhůtě.

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 / zrušení zájezdu ze strany KRISTOF

KRISTOF je oprávněn provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud ze závažných důvodů není možné zabezpečit původně plánovaný program a služby dodržet. V takovém případě je KRISTOF povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původními podmínkami. Pokud před nástupem na zájezd nastanou okolnosti, které brání KRISTOF poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je KRISTOF oprávněn zájezd zrušit, případně provést odpovídající změny. Takové změny je KRISTOF povinen sdělit klientovi bez zbytečného odkladu. Klient má právo na bezplatné odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, dojde-li ke 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. Vzhledem k tomu, že uzavření Smlouvy je podkladem k poukazování plateb tuzemským i zahraničním partnerům, je klientovi účtován stornoplatek z ceny zakoupených služeb. Rozhodující pro určení výše stornopoplatku je den prokazatelného doručení storna do kanceláře KRISTOF - osobně, e-mailem, doporučeným dopisem (není dostatečně telefonické zrušení). Účastník je povinen zaplatit odpustné ve výši účelně vynaložených nákladů (způsobených odstoupením), a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však:

- o od uzavření smlouvy do 120 dnů před odjezdem 1.000 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 odjezdem 100 % ceny zájezdu / osoba

Pokud jsou stornopoplatky vyšší než přijatá výše zálohy od klienta, je klient povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedeného doúčtování. V opačném případě je KRISTOF povinen vrátit klientovi částku převyšující výši stornopoplatku.

Účelně vynaloženými náklady se rozumí provozní náklady KRISTOF a smluvně sjednané náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

Pokud za stornovanou osobu cestuje náhradník, stornoplatek není účtován.

Klient může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části stornopoplatku (80% jejich ceny) účtovaného KRISTOF. Po obdržení písemného storna zájezdu zašle KRISTOF klientovi potvrzení o přijetí a postup uplatnění nároku včetně potřebných podkladů pro pojišťovnu. Pojišťovna zahájí řešení všech došlých pojistných událostí vztahující se k danému zájezdu po skončení sjednané doby pojištění a obvykle do 4 týdnů zašle zprávu o vyřešení. O oprávněnosti storna zájezdu vždy rozhoduje pojišťovna.

(6) Pojištění

Součástí ceny všech zájezdů je **komplexní cestovní pojištění**, které zahrnuje léčebné výlohy v zahraničí, úrazové pojištění (smrt a trvalé následky úrazu), pojištění zavazadel, ztráty dokladů, odpovědnosti za škodu (na zdraví, na věci) a pojištění storna zájezdu. Pojistná smlouva vzniká vždy přímo mezi klientem a pojišťovnou. V případě pojistných událostí (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 kdekoli na světě. Komunikace probíhá v českém jazyce. KRISTOF poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré uznané náklady hradí pojišťovna. Vznikla-li KRISTOF škoda v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému klientovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů (doprava a ubytování navíc), poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

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 také 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** (více informací na webu KRISTOF). KRISTOF nenese žádnou odpovědnost v případě, že student neobdrží vízum včas před odjezdem a nebude se moci z tohoto důvodu zúčastnit zájezdu uplatňují se běžné stornopoplatky viz. bod (5). Veškeré poplatky spojené se zajištěním víza si hradí klient sám.

(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 sbalit věci do dvou zavazadel. Hlavní zavazadlo (kufr, cestovní taška) bude uloženo do zavazadlového prostoru autobusu a menší, příruční (batoh, taška přes rameno) si vezme klient s sebou na palubu autobusu. Do příručního zavazadla doporučujeme zabalit osobní věci, doklady a případné cennosti. Zavazadla v prostoru určeném pro přepravu cestujících (příruční zavazadla) nejsou pojištěna a klient si za ně ručí sám. Zavazadla v uložném prostoru autobusu jsou pojištěna. Je-li hodnota zavazadla vyšší než 5000 Kč, doporučujeme cestujícím tuto skutečnost nahlásit písemně CK. Vzhledem k omezené kapacitě zavazadlového prostoru autobusu jsou maximální přípustné rozměry zavazadla včetně příslušenství (kolečka apod.) 60 cm x 40 cm x 30 cm. Balíky vod nepřevrzuje. Každé zavazadlo musí být označeno cedulkou se jménem a adresou.

(10) Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zákazník uděluje cestovní kanceláři KRISTOF souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu platnými právními předpisy, zejména nnařízením 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. KRISTOF zpracovává osobní údaje za účelem zajištění všech potřebných služeb zájezdu v následujícím rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, statní příslušnost, alergie či zdravotní omezení, pasové údaje (typ, číslo, platnost cestovního dokladu) a kontaktní údaje – telefon, e-mailová adresa (zákonný zástupce u osob ml. 18 let). Zákazník je srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty ke zpracování dalším subjektům, které jsou součástí realizace zájezdů – zaměstnanci KRISTOF, průvodci, dopravní společnost, pojišťovna, ubytovací zařízení. Dále pak budou osobní údaje zpracovány 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 ČSOB bankovní účet č.: 673712133/0300

Bezplatná linka: 800 138 241 Tel.: +420 485 102 862 Fax: +420 485 102 863

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)