

Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře SKOL s.r.o. (dále jen SKOL)

I. Úvodní ustanovení

- 1) SKOL je cestovní kancelář na základě koncese ev. č. 310015-25838-00 podle zákona č. 159/99 Sb.,
- 2) SKOL
 - a) organizuje v zahraničí akce, tj. sportovní a poznávací zájezdy a pobyty pro jednotlivce a skupiny s předem vypsáním programem se stanoveným rozsahem kombinací služeb a cenou (dále jen zájezdy), dále sportovní programy a akce, tj. zájezdy, pobyty a programy na objednávku,
 - b) zprostředkovává prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu (prodej, letenek, trajektů, pojištění, voucherů na ubytování, skipasů apod.).
- 3) Vzájemný vztah a právní poměr mezi SKOL a zákazníkem se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 159/99 Sb. a je upraven v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.
- 4) Účastníci akce:
 - a) Účastníkem se stává zákazník, tj. jednotlivec, kolektiv, organizace či firma uzavřením smluvního vztahu se SKOL. Předpokládá se, že účastník bude splňovat fyzické a psychické nároky vybrané akce.
 - b) Účastník mladší 18 let se může akce samostatně účastnit jen s písemným souhlasem svého zákonného zástupce.

II. Vznik smluvního vztahu

- 1) Zákazník si může místo na akci rezervovat ve všech prodejních místech SKOL, u všech zplnomocněných prodejců (dále jen prodejců) a prostřednictvím internetu.
- 2) Na základě předběžné písemné, osobní, telefonické či e-mailové přihlášky zákazník obdrží přihlášku na akci, resp. smlouvu o zájezdu.
- 3) SKOL (prodejce) rezervuje zákazníkovi přihlášená místa. Rezervace platí max. 5 kalendářních dnů. Do termínu rezervace je zákazník povinen doručit SKOL (prodejci) vyplněnou a podepsanou přihlášku, resp. smlouvu o zájezdu a zaplatit požadovanou zálohu.
- 4) V případě doručení úhrady a přihlášky (smlouvy o zájezdu) po rezervační lhůtě, nebo je-li přihláška vyplněna neúplně či chybí-li podpis, SKOL (prodejce) si vyhrazuje právo přihlášku neakceptovat a rezervované místo nabídnout dalšímu zájemci.
- 5) Smluvní vztah mezi SKOL a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné přihlášky, resp. smlouvy o zájezdu potvrzené SKOL (příp. jejím prodejcem) a úhrady zálohy na účet SKOL. Předáním vyplněné a podepsané přihlášky (smlouvy o zájezdu) zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky SKOL uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením přihlášky (Smlouvy o zájezdu) se SKOL zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- 6) SKOL vydává katalogy akcí webové ceny ve velkém předstihu. Vyhrazuje si proto právo oznámit před uzavřením smlouvy o zájezdu změnu údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy údaje na přihlášce (v smlouvě o zájezdu) a katalogu či webových stránkách se odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na přihlášce (v smlouvě o zájezdu).
- 7) Účastníkem akce s nárokem na poskytnutí cestovních služeb se zákazník stává až po zaplacení ceny v plné výši.
- 8) Po zaplacení celé ceny akce obdrží účastník cestovní vouchery s vyznačenými sjednanými službami a podrobné informace k akci. Cestovní vouchery jsou nezbytné pro účast na akci.

III. Platební podmínky

- 1) SKOL má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- 2) Záloha – SKOL je oprávněna požadovat zálohu ve výši 5000,- Kč za osobu u organizovaných autobusových zájezdů a ve výši 30-50% z celkové ceny (včetně fakultativních služeb) u ostatních akcí. Zálohu je nutné uhradit do konce termínu rezervace.
- 3) Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 35 dnů před realizací akce. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před realizací akce je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny najednou do konce termínu rezervace.
- 4) Způsob platby: převodem na účet SKOL, složením hotovosti v prodejních místech SKOL, nebo udělení plnou moc prodejci k provedení úhrady platby. Poukazuje-li zálohovou platbu SKOL prodejce, rozumí se, že zákazník udělil pověření k provedení této platby. Za řádnou a včasnou úhradu platby SKOL odpovídá vždy zákazník.
- 5) V případě nedodržení termínu úhrady ceny akce zákazníkem je SKOL oprávněna jeho účast na akci zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.
- 6) Všechny přijaté úhrady jsou až do dne ukončení akce (do poslední poskytnuté služby) účtovány jako zálohy.

IV. Cena

- 1) Cena akce nebo služby je smluvní cenou mezi účastníkem a SKOL.
- 2) Cenou se rozumí cena uvedená na přihlášce (smlouvě o zájezdu) a zahrnuje sjednané služby, které jsou pro každou akci předem stanovené nebo dohodnuté (u akcí na objednávku) a které jsou potvrzeny v cestovních dokladech. Ceny u zahraničních akcí uvedené v katalogu vycházejí ze směnných kurzů platných v době vydání katalogu. Případné slevy, vyhlášené SKOL po datu podpisu přihlášky (smlouvy o zájezdu) zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.
- 3) Za služby, které jsou součástí akce a účastník je vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.
- 4) SKOL je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu, vč. cen pohonných hmot
 - b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, lodních nebo silničních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
 - c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle SKOL zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu
- 5) Je-li SKOL nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne účastníkovi změnu smlouvy o zájezdu (viz dále).

V. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- 1) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- 2) právo být seznámen s případnými změnami programu akce, rozsahu služeb a ceny
- 3) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VII. (stornopodmínky)
- 4) právo písemně oznámit SKOL účast jiné osoby na akci místo něho. V oznámení musí současně uvést prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na akci; toto oznámení musí být doručeno SKOL nejpozději v termínu 14 dnů před jejich realizací. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny akce a nákladů, které SKOL vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- 5) právo na reklamaci vad v souladu s reklamačním řádem
- 6) právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na akci a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami

K základním povinnostem zákazníka patří:

- 1) poskytnout SKOL součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a pokud je to s ohledem na charakter poskytované služby nezbytné, předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, event. formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu, atd.)
- 2) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu akce, pokud se nejedná o akci, jehož účastníkem je nezletilá osoba, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

- 3) informovat všechny spolecestující osoby, ve prospěch kterých smlouvu o zájezdu uzavřel, o podmínkách smlouvy a o všech údajích, pokynech, informacích a dalších skutečnostech, které obdržel od SKOL. Zákazník prohlašuje, že ručí i za závazky ostatních spolecestujících osob, jejichž jménem jedná a v jejich prospěch smlouvu o zájezdu uzavřel. Smlouva o zájezdu se vztahuje na všechny osoby uvedené v přihlášce a případné příloze. Jedná-li zákazník za firmu či organizaci, musí kromě podpisu opatřit smlouvu o zájezdu jejím razítkem a adresou, tel/fax spojením, bankovním spojením, IČ a DIČ
- 4) zaplatit cenu akce v souladu s čl. III a IV těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu akce ve stanoveném termínu, má SKOL právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek. Zákazník se zavazuje uvádět do variabilního symbolu při provádění plateb kód akce nebo rezervační číslo, event. číslo faktury; v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že jeho platba nebude zaevidována a bude z akce vyřazen.
- 5) bez zbytečného odkladu sdělovat SKOL své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- 6) převzít od SKOL doklady potřebné pro čerpání služeb
- 7) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- 8) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. - pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
- 9) řídit se pokyny průvodce zájezdu, vedoucího akce nebo jiné SKOL 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 akce je SKOL oprávněna účastníka z akce vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- 10) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky akce
- 11) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu

VI. Změny dohodnutých služeb a zrušení smlouvy ze strany SKOL

Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

- 1) Pokud nastanou okolnosti, které SKOL brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je SKOL povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- 2) 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 stornoplateků:
 - při zrušení zájezdu ze strany SKOL
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
 - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních důvodů apod.
- 3) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- 4) SKOL se vyhrazuje právo zrušit akci, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků u jednotlivých akcí; o zrušení akce je SKOL povinna zákazníka písemně informovat nejpozději:
 - 10 dnů před začátkem zájezdu

V průběhu zájezdu:

- 1) SKOL je oprávněna provádět 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 SKOL povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
 - vrátit účastníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, a poskytnout účastníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- 2) V případě, že SKOL zajistí jako náhradní plnění služeb stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči SKOL vyloučeny.
- 3) SKOL si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolností, které SKOL nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny akce.
- 4) U zájezdů jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.
- 5) SKOL neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování připojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká účastníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

VII. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornoplatky

- 1) Zákazník má právo kdykoliv před začátkem akce odstoupit od smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí být písemné.
- 2) Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno SKOL.
- 3) Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit SKOL veškeré účelně vynaložené náklady, které v důsledku toho SKOL vznikly, a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však za každou osobu z celkové ceny následující stornoplatky:
 - 25% při odstoupení do 60 dnů před zahájením akce
 - 40% při odstoupení 59-30 dnů před zahájením akce
 - 60% při odstoupení 29-15 dnů před zahájením akce
 - 80% při odstoupení 14-3 dny před zahájením akce
 - 100% při odstoupení 2 a méně dnů před zahájením akce a při nenastoupení na akci.
 Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně všech objednaných fakultativních služeb.
 Při určení počtu dnů pro výpočet stornoplateků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování akce. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku akce (odjezdu z hromadných autobusových zájezdů či nástupu na pobyt u individuálních pobytů s vlastní dopravou).
 Pokud se účastník nedostaví na akci, zmešká odjezd nebo musí být z akce vyloučen, má SKOL nárok na úhradu plné ceny.
 V případě, že účastník v průběhu akce svévolně zruší její část nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- 4) Stornoplatky účastník neplatí, pokud za sebe vyšle náhradníka.
- 5) SKOL a účastník akce se dohodli, že pohledávka na zaplacení stornoplatku se započte s pohledávkou na vrácení poskytnuté zálohy. Poskytnutá záloha po odečtení stornoplatku bude účastníkovi vrácena do 30 dnů po doručení oznámení o stornu SKOL (prodejci).

VIII. Reklamacce, odpovědnost za škodu

- 1) Účastník má právo reklamovat služby, které mu nebyly poskytnuty v plném rozsahu či kvalitě.
- 2) Účastník je povinen uplatnit reklamaci neprodleně na místě jejího vzniku tak, aby mohla být okamžitě sjednána náprava. Reklamacce uplatňuje u vedoucího akce (event. delegáta) SKOL nebo u poskytovatele služeb. Opomene-li účastník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát SKOL, příp. jiný odpovědný pracovník

s účastníkem reklamační protokol. Účastník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

SKOL neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si účastník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

- 3) Není-li možné vyřídit reklamaci na místě, musí ji účastník uplatnit u SKOL bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců ode dne, kdy měla být akce ukončena, jinak právo zaniká.
- 4) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti SKOL (vis major) nebo k okolnostem na straně účastníka, na základě kterých účastník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a SKOL zabezpečené služby, nevzniká účastníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přešlou-li SKOL akci z důvodu vyšší moci, je povinna učinit vhodná opatření k dopravě cestujících zpět.
- 5) SKOL neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
 - účastníkem
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním akce
 - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

IX. OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Nakládání s osobními údaji se řídí 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.

- 1) Zákazník je srozuměn s tím, že SKOL v pozici správce osobních údajů je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, kontaktní údaje na osoby blízké, e-mailová adresa, telefonní spojení, údaje o zdravotním stavu. (dále jen: osobní údaje) Osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 2) Pro účely plnění smlouvy budou osobní údaje v nezbytném rozsahu poskytnuty též partnerům a dodavatelům SKOL (zejména ubytovatelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.
- 3) Zákazník je srozuměn s tím, že SKOL bude zpracovávat jeho osobní údaje rovněž za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je SKOL oprávněna zasílat formou SMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese SKOL nebo e-mailem zasláným na: skol@seznam.cz. V tomto případě nebude SKOL zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.
- 4) Ustanovení Všeobecných smluvních podmínek o zpracování osobních údajů platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit.
 - Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má následující práva:
 - požadovat od SKOL přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení účel zpracování, příjemce nebo kategorii příjemců, kterým osobní údaje zpřístupnil, kategorii osobních údajů, které zpracovává, plánovanou dobu po kterou budou zpracovávány
 - Získat své osobní údaje, které SKOL zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, za podmínek uvedených v nařízení. Pokud je to možné, předá SKOL osobní údaje zákazníka jinému správci.
- 5) Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má následující práva:
 - požadovat od SKOL přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení účel zpracování, příjemce nebo kategorii příjemců, kterým osobní údaje zpřístupnil, kategorii osobních údajů, které zpracovává, plánovanou dobu po kterou budou zpracovávány
 - Získat své osobní údaje, které SKOL zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, za podmínek uvedených v nařízení. Pokud je to možné, předá SKOL osobní údaje zákazníka jinému správci.

X. Pojistné podmínky

- 1) Pokud je pojištění součástí ceny akce, je v ceně akce výslovně uveden typ a druh pojištění.
- 2) Není-li pojištění součástí ceny akce, má účastník možnost si pojištění individuálně sjednat u SKOL.
- 3) Údaje nutné k sjednání pojištění jsou uvedené v smlouvě o zájezdu. Pokud účastník tyto údaje SKOL nedoručí, je SKOL zproštěna povinnosti účastníkovi pojištění sjednat.
- 4) Pojistný vztah vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. SKOL je pouze smluvním zprostředkovatelem.

XI. Povinné smluvní pojištění SKOL

V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, uzavřela SKOL pojistnou smlouvu č. 0201401223 o pojištění záruky (kauce) v důsledku svého úpadku u České podnikatelské pojišťovny, a.s.. Doklad o pojištění, včetně pojistných podmínek a způsobu oznámení pojistné události obdrží zákazník při uzavření smlouvy o zájezdu na zájezd.

XII. Přechnodná a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne 1.5.2015 a platí pro akce z tištěného katalogu CK SKOL, z webových stránek www.skifrance.cz a rovněž pro akce na objednávku, které budou realizovány po tomto datu.

Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.