

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvod

1.1. Mezinárodní, vnitrostátní autobusová doprava a cestovní agentura CROSS EUROPE s.r.o., se sídlem Lidická 700/19, 602 00 Brno, IČ:03319695, DIČ: CZ03319695 (dále „CA“). Cestovní agentura pořádá samostatně výlety v délce nejvýše jednoho dne. Provádí autorizovaný prodej zájezdů cestovních kanceláří (dále CK“), se kterými má uzavřenou smlouvu o prodeji zájezdů. 1.2. Cestovní agentura provozuje svoji činnost v rozsahu podnikatelského oprávnění pro obor činnosti provozování cestovní agentury podle živnostenského zákona mj. prostřednictvím svých webových stránek www.crosseurope.cz nebo na partnerských webových stránkách. U všech zájezdů je na webových stránkách uvedeno, zda zájezd nabízí cestovní agentura nebo CK. V případě pořádání zájezdu CK je na webových stránkách uvedeno, která CK zájezd pořádá.

2. Objednávka zájezdu a uzavření smlouvy o zájezdu (příhlášky)

2.1. Každý zákazník starší 18 let, který je plně svéprávný, může cestovní agentuře odeslat přihlášku na nabízený výlet cestovní agentury prostřednictvím emailu crosseurope@crosseurope.cz. 2.2. Zájezdy pořádané CK jsou po doručení objednávky ověřovány z hlediska dostupnosti nabízeného zájezdu u pořádající CK. Po ověření dostupnosti zájezdu informuje cestovní agentura zákazníka o přijetí rezervace. Smlouva o zájezdu se v případě jednodenních výletů pořádaných cestovní agenturou uzavírá akceptací přihlášky ze strany cestovní agentury.

2.3. Na základ rezervace zájezdu, zasílá cestovní agentura zákazníkovi přihlášku (pokud se jedná o jednodenní výlet) nebo smlouvu o zájezdu e-mailem (popř. poštou). Zákazník si jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo přihlášky ponechá a jedno vyhotovení odešle nebo předá vyplněné a podepsané zpět cestovní agentuře.

3. Platba ceny zájezdu

3.1. Placení ceny zájezdu probíhá zpravidla na účet cestovní agentury, popř. platbou v hotovosti. Zákazník je povinen uhradit platbu řádně a včas podle pokynu cestovní agentury a podmínek na přihlášce nebo na smlouvě o zájezdu.

3.2. V případě, že úhrada ceny zájezdu nebyla provedena řádně a včas může cestovní agentura nebo cestovní kancelář odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo přihlášky.

4. Odstupné

4.1. Storno podmínky se řídí storno podmínkami příslušné CK, u které byl zájezd objednan a která jej pořádá.

4.2. Pokud je výlet pořádán cestovní agenturou CROSS EUROPE s.r.o., může CA od smlouvy (příhlášky) odstoupit uzavřené se zákazníkem před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem,, je CA oprávněna požadovat odstupné a zákazník je povinen toto odstupné uhradit.

4.3. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy (příhlášky), kterým může zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před nastoupením cesty. Toto odstoupení musí učinit elektronicky na email: info@crosseurope.cz. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CA Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování výletu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení výletu (odjezdu či nástupu na výlet). Při takovém zrušení výletu má CA právo na odstupné (stornoplatek) podle termínu, kdy ke zrušení došlo.

Výše odstupného za každou osobu činí:

90 a více dní před plánovaným odjezdem: skutečně vzniklé náklady, minimálně však 100 Kč.

89 – 60 dnů před plánovaným odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z celkové ceny zájezdu.

59 – 30 dnů před plánovaným odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu.

29 – 15 dnů před plánovaným odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75 % z celkové ceny zájezdu.

14 – 8 dnů před plánovaným odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 85 % z celkové ceny zájezdu.

7 dnů a méně: 100 % z celkové ceny zájezdu.

4.4. Odstupné se účtuje z celkové ceny všech objednaných služeb po odečtení případného pojištění.

4.5. Nenastoupí-li zákazník na výlet, či nečerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy (storna zájezdu) nebo se nezúčastní objednaných služeb vlastní vinou např. poskytnutím nepřesných či neúplných údajů CA, zmeškáním výletu popř. porušením celních, vízových, pasových, devizových předpisů nebo jiných zákonů nebo se vlastní vinou neúčastnil poskytování některé služby, nemá nárok na vrácení žádných uhrazených částek. Odstupné je v tomto případě 100 % z celkové ceny objednaných služeb, popřípadě 100 % z ceny vlastní vinou nečerpaných služeb).

4.6. CA má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Převyšuje-li částka odstupného složenou zálohu, je zákazník povinen rozdíl neprodleně doplatit.

4.7. Skutečně vzniklé náklady jsou například pořadatelem uhrazené rezervační, režijní, bankovní a jiné poplatky jejich dodavatelům. Například za ubytování, dopravu, zprostředkování zajištění služeb, atd.

4.8. Při jakémkoliv změně ve smlouvě o zájezdu (termín, celkový počet osob, jméno, atd.) si CA účtuje poplatek.

5. Zrušení a změny dohodnutých služeb

5.1. Zrušení jednodenního zájezdu (výletu) z titulu nedosažení min. počtu zákazníků:

a) CA má právo zrušit zájezd, jestliže do 4 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků je pro všechny jednodenní zájezdy, není-li u daného zájezdu uvedeno jinak, stanoven počtem 35. V případě, že CA zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit nejpozději však ve lhůtě do 3 dnů před jeho zahájením.

b) Jestliže CA zájezd podle písm. a) tohoto odstavce Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu byl na základě nové smlouvy (příhlášky) poskytnut jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní přihlášce, může-li CA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li ale k uzavření nové přihlášky, je CA povinna bez zbytečného odkladu vrátit

zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu (výletu) podle zrušení přihlášky, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

c) CA má právo zrušit zájezd nebo služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu i v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od ní rozumně požadovat.

6. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu ze strany CA:

6.1. Nastanou-li okolnosti, které CA brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CA nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je CA povinna takové změny oznámit zákazníkovi a navrhnout mu změnu smlouvy (přihlášky). Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy (přihlášky) odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy (přihlášky) od smlouvy (přihlášky) neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy (přihlášky) vede ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CA rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CA právo od smlouvy (přihlášky) odstoupit, čímž není dotčeno právo CA na úhradu škody. Jestliže změna smlouvy (přihlášky) vede ke snížení ceny služeb, je CA povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně služeb v případě, že zákazník uhradil již celkovou cenu služeb nebo snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy (přihlášky) a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CA na základě nové smlouvy o zájezdu (přihlášky) poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CA takové služby nabídnout. Nedojde-li ale v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je CA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.

7. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka

7.1. Zákazník má právo nejpozději 3 dny před zahájením zájezdu oznámit, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba. Oznámení o změně účastníka musí provést elektronicky na email crosseurope@crosseurope.cz. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny služeb a úhradu nákladů, pokud v souvislosti se změnou CA vzniknou. Za změnu provedenou ve Smlouvě o zájezdu (přihlášce) je CA oprávněna účtovat manipulační poplatek. U jednodenního zájezdu je výše manipulačního poplatku 50 Kč. Poplatky se účtují vždy za každou osobu.

8. Pokyny k zájezdu a cestovní doklady

8.1. Potřebné pokyny ohledně zájezdu a cestovních dokladů obdrží zákazník od cestovní agentury nebo cestovní kanceláře zpravidla 7 dnů před odjezdem, u jednodenních výletů 3 dny před odjezdem. Cestovní agentura nenese odpovědnost za pozdní dodání pokynů na cestu zákazníkovi ze strany CK, která zájezd pořádá, je mu však vždy nápomocna v jejich získání.

8.2. Každý zákazník je povinen mít s sebou při zájezdu do zahraničí platný cestovní doklad, tj. cestovní pas, cestovní pas s potřebným vízem, nebo občanský průkaz pro cesty do zemí, které tento cestovní doklad uznávají. Cestovní agentura upozorňuje na skutečnost, že povinnost mít s sebou při zájezdu do zahraničí platný cestovní doklad se vztahuje i na nezletilé mladší 15 let. Zákazník je povinen si před objednáním zájezdu ověřit zejména vízové, bezpečnostní a zdravotní podmínky nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v dané destinaci na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.

8.3 Zákazník si má být vědom toho, že pro různé země je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu. U většiny zemí se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace ohledně podmínek pro cesty do zahraničí jsou k dispozici na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky.

9. Reklamac

9.1. Reklamac zájezdů od klientů zasílá cestovní agentura k vyřízení pořádající CK. Cestovní agentura není podle smlouvy o zájezdu o prodeji zájezdů zpravidla oprávněna reklamac řešit, ale pouze odpovídá za její předání příslušné CK. Cestovní agentura řeší samostatně reklamac pouze v případech, kdy nedošlo mezi zákazníkem a CK k uzavření cestovní smlouvy, nebo pokud reklamac zákazníka směřuje pouze vůči službám poskytnutým cestovní agenturou. Zákazníkům se doporučuje případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce zájezdu nebo jiného odpovědného pracovníka CK nebo CA, tak aby mohla být provedena náprava přímo ihned na místě. Nepodaří-li se závadu odstranit, doporučuje CA sepsat o příslušných skutečnostech krátký zápis, který průvodce podepíše a doplní svým stanoviskem. V tomto případě doporučujeme podat reklamaci doporučenou poštou nebo osobně na adrese pořádající CK nebo e-mailem: crosseurope@crosseurope.cz. K uplatnění práva na reklamaci musí dojít bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskuteční, ode dne, kdy měl být. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamac. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamac za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamac. Přezkoumání je provedeno v termínu do 30 dnů.

9.2. Podle zákona o ochraně spotřebitele se zákazník spotřebitel může obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje subjektu oprávněného k řešení spotřebitelského sporu a informace o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu jsou dostupné na webové adrese České obchodní inspekce <https://adr.coi.cz>.

10. Ochrana osobních údajů GDPR

10.1. 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. CA má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlouvy o zájezdu (příhlášky) nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CA shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, evidenci plateb. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu (příhlášky), případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). Na zájezdech (výletech) CA mohou být pořízené fotografie účastníků zájezdu, pro případné účely zveřejnění na sociálních sítích profilu CA či webových stránkách www.crosseurope.cz, www.slunecnicenacestach.cz. Účastníci, kteří nebudou chtít být na fotografii zachyceni, doporučujeme se fotografování neúčastnit. Vezměte, prosíme, na vědomí, že podle Nařízení máte právo: vzít souhlas kdykoliv zpět, požadovat po nás informaci, jaké vaše osobní údaje zpracováváme, žádat si kopii těchto údajů, vyžádat si u nás přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování, požadovat po nás výmaz těchto osobních údajů, na přenositelnost údajů, podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo se obrátit na soud.

11. Ostatní ustanovení

11.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu (příhlášky) mezi CA a zákazníkem. Zákazník je zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, za správnost uvedeného emailu ve smlouvě (příhlášce) jeho a všech spolucestujících osob. Uzavřením smlouvy (příhlášky) také zákazník prohlašuje, že mu nejsou známa žádná omezení ať zdravotní či jiná, která by mu bránila se sjednaného zájezdu zúčastnit, případně která by vyžadovala v průběhu zájezdu zvláštní péči či na která by měl CA upozornit a případně zvážit či prodiskutovat účast na vybraném zájezdu vzhledem k jeho případné náročnosti. Toto prohlášení činí zákazník i za osoby v jejichž prospěch je smlouva (příhláška) uzavřena. Zákazník se zavazuje poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb cestovního ruchu. Zákazník svým podpisem na smlouvě o zájezdu stvrzuje, že těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 10. 1. 2022