

# 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. Uzavřením Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky klient stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými smluvními podmínkami KRISTOF, uznává je a souhlasí s nimi.

### (2) Cenové podmínky

Cena je stanovena na základě výběru a rozsahu služeb, délky, termínu a místa konání akce. Tato cena je uvedena 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 či zákonné zástupce. Záloha za jazykový kurz či poznávací zájezd je požadována zhruba 1 měsíc po podepsání smlouvy se školou a doplatek cca 1 měsíc před odjezdem do zahraničí. Ceny kurzů a zájezdů jsou kalkulovány pro skupiny s min. počtem 45 studentů (do 18ti let) dle kursu deviz a cen pohonných hmot k uvedenému dni (uvedeno na přihlášce). V případě pohybu kursu deviz o více než 10% nebo cen pohonných hmot o více než 10% si KRISTOF vyhrazuje právo adekvátního zvýšení/snížení ceny jednotlivých služeb nebo toto kompenzovat např. formou slevy na vstupném, výletu zdarma apod.

### (3) Platební podmínky

Na Smlouvě o zájezdu je uvedena cena zájezdu, termín splatnosti zálohy (obvykle 1 měsíc po podepsání přihlášky) a doplatku (obvykle 1 měsíc před odjezdem). Zájezd může být zaplacen v několika menších splátkách, vždy je ale třeba, 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.

### (4) Reklamační podmínky

Veškeré eventuální závady v kvalitě poskytovaných služeb je třeba oznámit neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava a náš zástupce na místě (tj. průvodce) ji mohl řešit okamžitě. Není-li možné závadu odstranit, vyhotoví průvodce s dotyčným studentem a pedagogem zápis. Na základě zápisu je reklamace řešena v zákonné lhůtě. **Pro řešení reklamace doporučujeme sepsat na místě zápis o nevyhovující poskytované 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](http://www.adr.coi.cz).

### (5) Změny služeb, změny programu, odstoupení od smlouvy a zrušení zájezdu

Pokud nastanou okolnosti, které cestovní kancelář brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je KRISTOF povinen provést odpovídající změny anebo 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.

### (6) Odstoupení od smlouvy ze strany klienta - stornopoplatky

Klient má právo odstoupit od uzavřené Závazné přihlášky – s KRISTOF (stornovat zájezd). Zájezd je možné zrušit pouze písemně, a to výhradně klientem, který Smlouvu o zájezdu uzavřel, popř. jeho zákonným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno cestovní kanceláří KRISTOF (osobně, doporučeným dopisem, e-mailem). Vzhledem k tomu, že uzavření Smlouvy o zájezdu je podkladem k poukazování plateb českým i zahraničním partnerům, je KRISTOF nucen účtovat klientovi stornoplatek z ceny zahrazených služeb (obsah viz. bod 2). Pokud budou stornopoplatky vyšší než přijatá výše zálohy od klienta, je klient povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedení doúčtování.

#### Výše stornopoplateků:

Od uzavření smlouvy do 120 dnů před odjezdem.....1000 Kč / osoba  
119 - 60 dnů před odjezdem ..... 30 % ceny zájezdu / osoba  
59 - 30 dnů před odjezdem ..... 50 % ceny zájezdu / osoba  
29 - 15 dnů před odjezdem ..... 70 % ceny zájezdu / osoba  
14 - 7 dnů před odjezdem ..... 90 % ceny zájezdu / osoba  
6 a méně dnů před odjezdem .....100 % ceny zájezdu / osoba

**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 stornopoplateků a prodloužit stanovenou lhůtu pro odstoupení od smlouvy ze strany klienta ze 120 dnů na 30 dnů před odjezdem za stornoplatek ve výši 1000 Kč / osoba. Tato výjimka a změna ve storno podmínkách však musí být odsouhlasena CK KRISTOF po předchozí domluvě s objednatelům zájezdu (školou).

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplateků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na kurz). Stornuje-li klient účast na zájezdu před jeho zahájením, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části stornopoplatku (80% jejich ceny) účtovaného KRISTOF klientovi.

Po obdržení písemného storna zájezdu Vám zašleme informace o postupu vyřízení storna s pojišťovnou a potřebné podklady pro pojišťovnu (formulář Oznámení škodné události, potvrzení o účasti na zájezdu a potvrzení o došlých platbách). Vy formulář vyplníte a spolu s ostatními dokumenty zašlete na adresu pojišťovny. Storno lze s pojišťovnou vyřídit i elektronicky. Ta po návratu zájezdu do ČR vyřeší všechna došlá storna a pojistné události vztahující se k danému zájezdu a obvykle do 3 týdnů zašle zprávu o vyřešení storna. O oprávněnosti storna zájezdu vždy rozhoduje pojišťovna. Pokud za stornovanou osobu cestuje náhradník, stornoplatek není účtován.

### (7) Pojištění

Pokud není na Smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, všechny zájezdy zahrnují KOMPLETNÍ CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ od Allianz pojišťovna, a.s.: cestovní zdravotní pojištění (léčebné výlohy, případná repatriace), úrazové pojištění (smrt a trvalá invalidita následkem úrazu), pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škody způsobené (na zdraví, na věci, finanční) a na storno 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. Asistenční služba zajistí v případě potřeby odborný zdravotnický doprovod při převozu pacienta. V případě lékařského ošetření předložte lékaři formulář od zdravotní pojišťovny (nebo si nechte vystavit potvrzení o ošetření) a cestovní pas.

Klient uzavřením Smlouvy o zájezdu stvrzuje, že souhlasí s Pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění Allianz pojišťovny, a. s., a že se seznámil s parametry pojištění, se kterými souhlasí a které odpovídají jeho potřebám a požadavkům.

Číslo skupinové smlouvy s CK – 698014516.

### (8) Cestovní doklady

Klienti, kteří se přihlásí na zájezd, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. V případě, že tomu tak není a klient se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje KRISTOF stejně jako kdyby klient zájezd stornoval.

### (9) 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.

### (10) Víza

V současné době není zavedena vízová povinnost pro české občany do žádné evropské země, kam KRISTOF pořádá zájezdy pro školní skupiny. Doporučujeme občanům jiných zemí, bez rozdílu, zda v ČR mají trvalý pobyt či nikoliv, informovat se na případnou vízovou povinnost jak na ambasádě cílové země, tak i na ambasádách tranzitních států, kterými se projíždí. Tyto informace Vám bez záruky poskytneme i KRISTOF. Studenti, kteří nejsou občané České republiky či mají jinou národnost než Českou, se musí informovat na aktuální podmínky vstupu na území Velké Británie a Irsku na příslušných zastupitelských úřadech. Naše cestovní kancelář neručí za případy, kdy celní úředníci odmítnou vstup na britské území či území jiného státu z důvodu neplatného cestovního dokladu či špatně zajištěného povolení / víza. Studenti z „třetích zemí“ mohou cestovat na školní výlet do Velké Británie bez víza pouze pokud mají vyplněn formulář Seznam cestujících na školní výlet v rámci EU, který obdrží na pobočkách Cizinecké policie. Tento formulář částečně vyplní rodiče, Cizinecká policie a statutární zástupce školy (ředitel).

### (11) Zavazadla v autobuse

Doporučujeme rozdělit zavazadla na větší a menší. Větší dát do zavazadlového prostoru a menší (příruční) si vzít s sebou na palubu autobusu. Do příručního zavazadla doporučujeme přibalit osobní věci a případné cennosti. 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. Zavazadla v prostoru určeném pro přepravu cestujících nejsou pojištěna.

### (12) 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 cestovnímu 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, průvodci, 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. 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 pro zákazníka dává zákazník uzavřením smlouvy. Tento souhlas může zákazník kdykoliv odvolat, a to zasláním emailu na emailovou adresu [info@mojeanglie.cz](mailto: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](mailto:info@mojeanglie.cz) Web: [www.mojeanglie.cz](http://www.mojeanglie.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 kancelářích a agentur)