

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÁDR-TOUR s.r.o.

Ádr-tour s.r.o., IČO: 178 67 282, se sídlem Palackého 84, 54101 Trutnov, zapsanou v obchodním rejstříku vedené u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C 50515 (dále jen „CA“, příp. „organizátor“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ – SMLUVNÍ VZTAH Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), zákona č. 111/2018 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Tento smluvní vztah mezi CA a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o **zajištění služby cestovního ruchu** dle § 1746 Občanského zákoníku (jiné služby, než jsou spojené cestovní služby). V rámci předšluní komunikace pak CA informuje zákazníka o dané formě smlouvy – ještě před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku. CA předá zákazníkovi daný formulář, který musí obsahovat informaci, že se jedná o **objednávku služby cestovního ruchu** (např. ubytování se stravováním nebo bez stravování). **Tyto podmínky upravují práva a povinnosti obou stran při podání objednávky na zajištění služby cestovního ruchu a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zajištění cestovní služby (nejedná se o zájezd ve smyslu OZ, tedy kombinace nejméně dvou služeb – doprava a ubytování).**

2. SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ SLUŽBY – POTVRZENÍ SMLOUVY

Smlouva o zajištění cestovní služby (dále jen „Smlouva“) se skládá z daného formuláře v pdf nebo xls podobě, z informací k danému pobytu – zajištění služeb (uvedeny na webových stránkách CA, případně v tištěném katalogu nebo jiném dokumentu zaslaném zákazníkovi) a z těchto Všeobecných smluvních podmínek, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy.

Uzavřením Smlouvy se CA zavazuje obstarat pro zákazníka cestovní službu a zákazník (dále též „**objednavatel**“) se zavazuje za to CA zaplatit souhrnnou celkovou cenu.

Smlouva může být uzavřena **přímo u CA-organizátora** nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce (dále jen „**prodejce**“). Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy o cestovních službách jménem organizátora, pro kterého jsou služby zprostředkovány.

Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem (objednavatelem), který Smlouvu uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob (spolucestujících). **Za splnění všech závazků vyplývajících ze Smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela.** Objednavatel tímto přebírá ručení za splnění závazku uhradit celkovou cenu i za další zákazníky, to znamená tuto cenu za ně objednavatel uhradí, pokud tak neučiní sami. Svým podpisem na Smlouvě objednavatel potvrzuje skutečnost, že od organizátora nebo prodejce obdržel v požadovaném rozsahu a množství veškeré informace a materiály, které je mu CA či prodejce povinen poskytnout, včetně těchto podmínek, a tyto považuje za zcela dostatečné.

Potvrzení rezervace – CA zašle v rámci rezervace zákazníkovi údaje pro platbu, termíny úhrady jednotlivých záloh a další důležité informace o službách.

Potvrzením Smlouvy ze strany CA (emailem, příp. prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb) vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CA. Podmínkou je složení zálohy zákazníkem (objednavatelem) ve lhůtě stanovené v rámci rezervace vytvoření CA.

Potvrzením Smlouvy se CA zavazuje zajistit sjednané služby v dohodnutém rozsahu i kvalitě.

Uzavřená Smlouva mezi zákazníkem a CA je platná a neměnná i v případě, že CA následně sníží cenu v rámci doprodeje na poslední chvíli, tzv. „last minute“.

Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů nevyužije sjednané a zaplacené služby (parkovné, procedury apod.), nenáleží mu žádná náhrada, stejně tak jako při nečerpání služeb z důvodu nedoporučení jejich čerpání lékařem (kontraindikace, aktuální zdrav. stav aj.).

Odbavení pobytu – CA doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením čerpání služeb další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve Smlouvě, anebo na internetových stránkách www.adrtour.cz.

V rámci toho organizátor sdělí zákazníkovi (objednavateli) následující kontakt na svého zástupce **pro účely pomoci v nesnázích**: Jana Ebenová, tel.: +420 721 898 615, email: adrtour@adrtour.cz.

3. SJEDNANÉ SLUŽBY, CENA A JEJÍ ÚHRADA CA se na základě Smlouvy zavazuje zajistit zákazníkovi službu cestovního ruchu v sjednané kvalitě a tuto službu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout. Zákazník se zavazuje zaplatit za to CA souhrnnou cenu.

CA v potvrzení Smlouvy uvede mj. druh a rozsah sjednané služby, údaj o ceně služby, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny. Zákazník ve Smlouvě svým podpisem potvrzuje, že se seznámil s informacemi k danému pobytu – zajištění služby (viz článek 2.). V případě, kdy se údaje ve Smlouvě a na webové prezentaci odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě.

Cena služby je smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v potvrzení Smlouvy. Dojde-li při vyplňování Smlouvy k uvedení

ceny, která je zřejmě nesprávná (chybný výpočet, přepsání) - platí cena, která byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany zákazníka i CA a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné Smlouvy/potvrzení.

Právo zákazníka k čerpání dohodnutých služeb

– nástupu na pobyt v daném ubytovacím zařízení **vzniká zaplacením plné ceny**. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednávce je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši maximálně 50 % z celkové ceny, doplatek je třeba uhradit nejpozději do 30 dnů před nástupem na pobyt a čerpáním první služby. Při porušení této povinnosti zákazníkem má CA právo od Smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. **Možné formy úhrady** jsou stanoveny následovně: hotově u CA, hotově v kanceláři prodejce, složenkou, vkladem nebo převodem na účet organizátora – CA. Prodejce vybírá platby jménem a ve prospěch CA (plná moc k provedení platby od organizátora). Za den zaplacení služeb se považuje den, kdy byla celá částka připsána na účet organizátora. Nebude-li provedena celá úhrada včas, zákazník neobdrží potřebné odbavovací materiály a CA je oprávněna účast zákazníka na pobytu zrušit. Je-li pobyt objednaný v době kratší než 30 dnů před jeho zahájením je zákazník povinen provést úhradu ve výši 100 % ceny již při uzavření Smlouvy.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že při **rezervaci pouze jedné osoby** bude připočítán příplatek k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje.

V některých destinacích a oblastech platí hosté **tzv. lázeňskou taxu nebo pobytovou (turistickou) taxu** za každý den pobytu. O zavedení taxy a výši této částky rozhoduje místní správní úřad v ČR nebo v zahraničí, a to nezávisle na CA. Výše taxy je orientačně uvedena v době zahájení prodeje na www.adrtour.cz. Po aktualizaci ze strany úřadů (zpravidla začátkem sezóny) je pak průběžně upřesňována.

4. ZMĚNA ZÁVAZKU ZE SMLOUVY

Jednostranná změna:

CA má možnost jednostranně změnit závazek ze Smlouvy, pokud si toto právo vyhradí ve Smlouvě a pokud jde o nepodstatnou změnu. Údaje o změně musí být zákazníkovi oznámeny v písemné podobě jasným a srozumitelným způsobem.

Podstatná změna:

Podstatná změna musí být zákazníkovi oznámena společně s předložením návrhu na změnu závazku jasným, srozumitelným, zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v písemné podobě a musí obsahovat:

- dopad navrhovaných změn na cenu služby,
- lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy,
- důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a o údaje o případné náhradní službě a její ceně.

5. POSTOUPENÍ SMLOUVY

Splňuje-li třetí osoba podmínky objednání cestovní služby, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CA účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky Smlouvy. Oznámení je včasné, je-li CA doručeno alespoň 7 dnů před nástupem na pobyt – zahájením čerpání služby.

Původní a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny služby a k úhradě nákladů, které CA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Poplatek je stanoven na 400 Kč za každou změnu osoby zákazníka.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY – ODSTUPNÉ

Zrušení Smlouvy ze strany zákazníka – výše stornopoplatků

Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy před uskutečněním čerpání objednané služby – nástupu na pobyt. Zrušení musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby zrušení pobytu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení. Při zrušení ze strany klienta platí následující stornopoplatky: Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:

60 dní a více před rozhodnou skutečností 850 Kč

59 dní až 30 dní 40 % z celkové ceny objednaných služeb

29 dní až 20 dní 50 % z celkové ceny objednaných služeb

19 dní až 14 dní 60 % z celkové ceny objednaných služeb

13 dní až 6 dní 80 % z celkové ceny objednaných služeb

5 dní a méně 100 % z celkové ceny objednaných služeb

Uzavřené cestovní pojištění je nevratné, v případě storna ze strany zákazníka činí stornovací poplatek 100 % z ceny pojištění.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka – bez úhrady odstupného:

Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy bez úhrady odstupného pokud:

- CA podstatně změní některou z hlavních náležitostí čerpání služeb (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob

stravování.)

- V místě pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb na místě.

Zrušení Smlouvy ze strany Ádr-tour s.r.o.:

CA může odstoupit od Smlouvy, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb (např. změna dodavatelů služeb, technické příčiny, epidemie, živelná pohroma aj.).

Dané změny nebo odstoupení Smlouvy musí oznámit bez zbytečného odkladu před poskytnutím první služby. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn bez zbytečného odkladu (do 7 dnů) od Smlouvy odstoupit. Zároveň obdrží zpět celou zaplacenou částku za pobyt po odečtení prostředků, které připadají na poskytované služby a na zabezpečení návratu zákazníka. Zákazníkovi nevzniká právo na žádné další náhrady. CA vrátí veškeré platby zákazníkovi do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.

7. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění je doplňkovým produktem a je možno jej dokoupit – fakultativně při uzavírání smlouvy o zajištění cestovní služby v CA (dále jen smlouva o zajištění CA). **Pojistná smlouva** cestovního pojištění pro účastníky pobytu **je uzavřena okamžikem uzavření Smlouvy o zajištění CS a zaplacením pojistného**. Nově lze cestovní pojištění sjednat i po dni objednání CS, přičemž pojištění zrušení objednaných služeb se v tomto případě vztahuje jenom na pojistné události, které nastaly nejdříve 15 dnů po dni uzavření pojistné smlouvy. V případě, jestliže pojištění nebylo sjednáno současně s uzavřením smlouvy o zajištění CS, CA může uzavřít s účastníkem pobytu pojištění i v termínu po úhradě první splátky ceny služeb, nejpozději však při doplatku těchto služeb.

8. REKLAMACE

Zákazník má právo na reklamaci, jestliže nebyly objednané služby cestovního ruchu poskytnuty ve sjednaném rozsahu nebo kvalitě.

CA odpovídá za vady zajištěných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. **Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany Smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.**

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě s CA, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamacie musí být uplatněna písemně.

9. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

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.

- Zákazník bere na vědomí, že CA je oprávněna pro účely plnění Smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, telefon. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- Zákazníkem udělený souhlas platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch Smlouvu uzavřel (spolucestující), a tím, že zákazník uzavřel Smlouvu prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- Osobní údaje zákazníka budou zpracovány automatizovaně v rámci elektronické databáze ale i manuálně v listinné podobě.
- CA bude v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka též třetím osobám za účelem poskytnutí sjednané služby (ubytovatelé, pojišťovna zajišťující cestovní pojištění).
- Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje mohou být předávány i třetím osobám pro účely stanovené zákonem (policie ČR, soudy aj.), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- Pokud je zájezd mimo země EU, i zde jsou do ubytovacího zařízení předány údaje v nezbytně nutném rozsahu.
- Zákazník má právo požadovat od CA přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- Zákazník má právo požadovat, aby CA omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (1) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (2) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (3) CA již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (4) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby, než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

10. SPOLEČNÉ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, podmínkami Smlouvy, včetně podmínek cestovního pojištění.
- Zákazník bere na vědomí, že odstupné je nedílnou součástí Smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob.
- Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, včetně údajů nutných k identifikaci totožnosti – telefonní číslo nebo emailová adresa.
- Zákazník, který si zakoupil službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- CA si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoliv údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu www.adrtour.cz. Pořadatel neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.

Tyto aktualizované Všeobecné smluvní podmínky jsou účinné a platné od 1. 1. 2023.

Ádr-tour s.r.o.
IČO: 178 67 282
Jana Ebenová
Palackého 84
541 01 Trutnov



Ádr-tour s.r.o.

S VÁMI NA CESTÁCH JIŽ OD ROKU 1995

