

Všeobecné obchodní podmínky společnosti PEPA cestovní kancelář s.r.o.

Hloubětínská 11, 19800 Praha 9, IČ: 27395774, DIČ: CZ227395774
Zapsaná v OR Praha, oddíl C, vložka 110479

1. Úvodní ustanovení

Předmětem činnosti společnosti Pepa cestovní kancelář s.r.o. (dále jen CK) je zajišťování přepravních, ubytovacích, průvodcovských, stravovacích a dalších služeb v oblasti cestovního ruchu. Smluvní vztah mezi CK a objednatelem se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů a č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven tímto Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen VOP). CK si vyhrazuje právo uvést ve vlastních procedurách materiálech odlišné podmínky a specifikace, které mají před ustanoveními těchto VOP přednost.

2. Aplikace VOP

2.1. Tyto VOP se vztahují na smluvní vztahy uzavřené mezi objednatelem služeb na straně jedné a CK jako poskytovatelem služeb na straně druhé, když obsahem těchto smluvních vztahů je na straně CK závazek poskytnout sjednanou službu v oblasti cestovního ruchu a na straně objednatele závazek uhradit za objednanou službu sjednanou cenu. Ustanovení uvedená na „Potvrzení rezervace“, která jsou odlišná od ustanovení těchto VOP, mají přednost.

2.2. Tyto VOP se nevztahují na smluvní vztahy založené smlouvou o zájezdu.

3. Účastníci akce

3.1. Účastníkem akce je objednatel, popř. jiná osoba uvedená v „Potvrzení rezervace“ a další osoby, jejichž počet je v „Potvrzení rezervace“ uveden.

3.2. Osoby mladší 15 let se mohou akce zúčastnit pouze s výslovným písemným souhlasem zákonného zástupce, a v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let, pokud se zákonný zástupce rovněž akce neúčastní.

3.3. Osoby ve věku 15-18 let se mohou akce samostatně zúčastnit jen s výslovným písemným souhlasem zákonného zástupce.

3.4. Předpokládá se, že účastník bude splňovat fyzické a psychologické nároky vybrané akce.

4. Vznik smluvního vztahu

4.1. Smluvní vztah mezi objednatelem a CK vzniká, jestliže objednatel ve stanoveném termínu uhradí zálohu na objednanou službu uvedenou v „Potvrzení rezervace“. Uhrazením této zálohy objednatel stvrzuje, že bezvýhradně souhlasí s rozsahem objednané služby, její cenou, tímto VOP, a že se seznámil s Informacím o zpracování osobních údajů.

4.2. Předmětem smluvního vztahu dle těchto VOP je poskytnutí jednotlivých služeb v oblasti cestovního ruchu, nikoliv poskytnutí zájezdu.

5. Platební podmínky

5.1. Ceny služeb poskytovaných CK jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi objednatelem a CK. Orientační ceny poskytovaných služeb jsou uvedeny v katalogu či jiných propagačních materiálech CK. Závazná a dohodnutá cena je uvedena v „Potvrzení rezervace“.

5.2. Právo účastníka akce na poskytnutí objednaných služeb vzniká úplným zaplacením ceny rezervovaných služeb. Povinnost závazné rezervace ve prospěch objednatele vzniká CK okamžikem uhrazení dohodnuté zálohy objednatelem ve stanoveném termínu.

5.3. Cena akce zahrnuje cenu za služby uvedené v „Potvrzení rezervace“ jako rezervované služby.

5.4. Doplatek ceny akce ke složené záloze je objednatel povinen složit nejpozději v termínu stanoveném v „Potvrzení rezervace“ a to bezpodmínečně na účet CK. Za den zaplacení se považuje den, kdy je cena za smlouvené služby připsána na účet CK. Pro případ nesplnění těchto podmínek objednatelem si CK vyhrazuje právo nezaslat objednateli poukaz na objednané služby, rezervaci zrušit a uhrazenou zálohu použít k pokrytí nákladů souvisejících se zrušením rezervace. (viz bod 7.4.). V případě, že uhrazená záloha nepokrývá náklady, které CK v souvislosti se zrušením rezervace prokazatelně vznikly, je objednatel povinen tyto náklady uhradit CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů, ode dne, kdy CK vyšší těchto nákladů objednateli oznámí.

5.5. V případě rezervace služeb ve lhůtě kratší než 60 dnů před poskytnutím první služby a v případě rezervace letecké a trajectové přepravy je celková cena za objednané služby splatná při objednání služeb.

5.6. Za plnění smluvních závazků osob vyznačených na „Potvrzení rezervace“ ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel akce je zároveň i smluvním plátcem, není-li písemně dohodnuto jinak.

5.7. CK si vyhrazuje právo zvýšit cenu objednaných služeb nejpozději 20 dní před započítáním akce a to zejména z těchto důvodů:

- zvýšení cen služeb subdodavatelů
- zvýšení daní a poplatků souvisejících s danou akcí
- změny směnných kurzů

O této změně musí CK objednatel neoproděně informovat. Pokud by zvýšení ceny představovalo více než 10% z původní ceny akce, má objednatel právo ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o zvýšení ceny zrušit rezervaci služeb. V tom případě je CK povinna objednateli vrátit bez zbytečného odkladu celou dosud zaplacenou částku. Po uplynutí uvedené lhůty či při zvýšení ceny menší než 10% z původní ceny akce, může objednatel zrušit svou rezervaci za podmínek uvedených v čl. 7.

6. Změny a zrušení sjednaných služeb

6.1. Rozsah sjednaných služeb je závazně vymezen v „Potvrzení rezervace“ v odstavci „Rezervované služby“.

6.2. CK si vyhrazuje právo provést v nutných případech změnu objednaných služeb, nejpozději však 20 dní před započítáním akce. O této změně musí CK objednatel neoproděně informovat. Nesouhlasí-li objednatel se změnou, má právo ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně zrušit svou účast na akci. V tom případě je CK povinna objednateli vrátit bez zbytečného odkladu celou dosud zaplacenou částku. Po uvedené lhůtě může objednatel rezervaci zrušit za podmínek uvedených v čl. 7.

6.3. CK si dále vyhrazuje právo zrušit rezervaci služeb kdykoli před zahájením poskytování sjednaných služeb zejména z těchto důvodů: vyšší moc, např. zemětřesení, válka, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatický jev a další nepříznivé klimatické či politické jevy, při nichž by mohlo dojít k ohrožení bezpečnosti cestujících osob. CK je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů cestujících osob operativní změny v termínu a rozsahu poskytovaných

služeb i během akce, není-li možné stanovený program a smlouvené služby dodržet. V takovém případě je CK povinna zajistit služby srovnatelné s původními nebo vrátit objednateli adekvátní část ceny za neposkytnuté služby a služby poskytnuté v nižší kvalitě. Nároky z těchto změn budou řešeny individuálně.

6.4. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK (viz major, zpoždění dopravních spojů apod.) nebo k okolnostem, které ovlivní účastníka akce tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK zaplacené služby (ubytovací, stravovací, dopravní a další), nevzniká objednateli nárok na vrácení či slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

6.5. Pokud se vyskytnou okolnosti způsobené třetí stranou nebo vyšší mocí (stavební činnost, hluk v místě ubytování, hlčníci sousedé, havárie dopravních prostředků, stávka, přírodní katastrofy, klimatické jevy, válka, trestný čin, teroristický čin apod.) je CK plně osvobozena od jakékoliv finanční kompenzace.

6.6. Objednatel výslovně prohlašuje, že jakékoliv škody vzniklé účastníkům akce jedním smluvních partnerů CK (škody vzniklé v důsledku zpoždění nebo zrušení dopravních spojů, škoda na zavazadlech, na zdraví, ztrátu času atd.) budou poškozené uplatňovat výhradně po těchto subjektech, nikoli po CK. CK se zavazuje poskytnout informace o svém smluvním partnerovi, který měl škodu způsobit, případně může (nikoliv musí) účastníka akce poskytnout pomoc při uplatňování jeho nároku z titulu náhrady škody vůči smluvnímu partnerovi CK.

6.7. CK neodpovídá za změny výše cen přepravních služeb (zejména cen letenek, leteckých tax, lodních lístků), místních daní a poplatků a dalších cen, jejichž vývoj nemůže ovlivnit.

6.8. Dle předpisů o mezinárodní přepravě si CK vyhrazuje právo na změnu přepravní společnosti, trasy cesty, typu dopravy a zpoždění.

7. Zrušení objednávky služeb ze strany objednatele

7.1. Objednatel má právo kdykoliv před započítáním akce zrušit rezervaci služeb písemným oznámením doručeným CK. Účinky zrušení rezervace služeb nastávají dnem doručení oznámení od provozovny CK.

7.2. Při zrušení rezervace služeb je objednatel povinen nahradit CK veškeré účelné vynaložené náklady, které CK se zrušením rezervace vznikly.

7.3. Odstupné (stornopoplatky) se účtuje dle data zrušení rezervace, z celkové ceny zrušených služeb a to v následující výši:

80 a více dní před poskytnutím první služby - skutečně vzniklé náklady, min. 25% z celkové ceny zrušených služeb

79-60 dní před poskytnutím první služby - skutečně vzniklé náklady, min. 50% z celkové ceny zrušených služeb

Méně než 60 dní před poskytnutím první služby nebo nevyčerpání služby - 100% z celkové ceny.

7.4. Objednatel má právo postoupit sjednané služby jiným účastníkům akce, než pro které služby původně objednal (vyslat náhradníka). Za tuto změnu se neúčtuje odstoupné (stornopoplatky), ale objednatel je povinen uhradit CK veškeré účelné vynaložené náklady, pokud jí v důsledku změny v osobě účastníka vzniknou (vystavení nových letenek, lodních lístků, apod.)

7.5. CK si vyhrazuje právo účtovat manipulační poplatky ve výši 1.000,- Kč za každou změnu objednaných služeb po datu vystavení „Potvrzení rezervace“. Úhrada tohoto poplatku nezabvazuje zákazníka povinností uhradit CK veškeré účelné vynaložené náklady spojené se změnou objednaných služeb.

8. Práva a povinnosti objednatele

8.1. Objednatel má právo:

- vyžadovat poskytnutí služeb taxativně uvedených v „Potvrzení rezervace“

- reklamovat případné vady poskytnutých služeb a požadovat odstranění vady, doplnění služby nebo poskytnutí přiměřené slevy z ceny objednaných služeb (viz čl. 9)

- uplatnit veškeré reklamace na místě vzniku vady a v případě, že to není možné, bez zbytečného odkladu po návratu z akce, dle reklamačních podmínek uvedených v čl. 9

- být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny akce

- kdykoliv před započítáním akce zrušit svou rezervaci služeb za podmínek uvedených v čl. 7

8.2. Objednatel je povinen:

- zaplatit CK ve lhůtě určené v „Potvrzení rezervace“ smlouvenou cenu a prokázat to patřičným dokladem

- poskytnout CK nezbytnou součinnost, která je nutná pro řádné plnění závazků CK vůči účastníkovi akce a k řádnému průběhu akce

- seznámí účastníky akce (spolucestující osoby) s rozsahem a cenou rezervovaných služeb, s informacemi, které objednatel obdrží v rámci katalogu a pokynů k cestě (t.j. se všemi informacemi, které objednatel CK poskytne, včetně instrukcí o průběhu akce a k bezpečnosti cestujících osob).

- zajistit sobě a svým spolucestujícím platné cestovní doklady a víza, případně zdravotní prohlídku, očkování atp.

- chovat se v souladu s právním rádem navštívené země a zároveň v souladu s právním rádem ČR

- nerušit během akce svým nevhodným chováním ostatní spolucestující akce ani třetí osoby

Porušení těchto povinností může vést k okamžitému odstoupení od smluvního vztahu ze strany CK bez nároku na jakoukoliv náhradu ze strany CK.

9. Vady objednaných služeb, reklamace

Pokud poskytnuté služby neodpovídají smlouvenému rozsahu dle „Potvrzení rezervace“, je účastník akce oprávněn provést reklamaci. Účastník akce je povinen své výhrady a požadavky oznámit neproděně tak, aby mohla být včas sjednána náprava v místě čerpání služby. CK a její smluvní partneri jsou oprávněni při vyřizování reklamace v průběhu akce řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Je-li náhradní služba poskytnuta neúplně nebo v nižší kvalitě, má objednatel právo na přiměřenou kompenzaci.

V případě, že není možné poskytnout náhradní služby nebo jiné kompenzace v místě poskytované služby, musí objednatel prokázat CK rozsah neposkytnutých nebo vadně poskytnutých služeb. Služby je možno reklamovat v prekluzivní lhůtě 6 měsíců. Reklamaci může objednatel uplatnit písemně nebo ústně, s uvedením data, popisu údajných vad služby a svých požadavků na odstranění vad. CK je povinna vydat objednateli písemné potvrzení o přijetí reklamace. CK

rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Požadavek objednatel z titulu uplatnění vady služeb musí být vyřízen nejpozději do 30 dnů od data reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou kompenzaci. Je-li reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

10. Ručení a vady

CK ručí za správnost popisu poskytovaných služeb ve svém tištěném katalogu a provedení těchto služeb. Neručí však za správnost údajů uvedených v prospektech, na webových stránkách a v jiných informačních materiálech, jejichž vydavatelem není a jejichž obsah či případné chyby nemůže ovlivnit. Nároky zákazníků zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vadyčas, bez zbytečného odkladu.

11. Cestovní doklady a osobní odpovědnost

Každý účastník akce je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, zdravotních a dalších předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí zemí a míst, které během akce navštíví. Dále je odpovědný za to, že platnost cestovního dokladu je po skončení akce alespoň šest měsíců. Veškeré náklady či škody, které vzniknou neodůvodněným těchto podmínek, nese každý cestující ke své tíži.

12. Pojištění

12.1. Pojištění

V ceně objednaných služeb není zahrnuto pojištění úraza, léčebných výloh v zahraničí, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu ani jakékoliv jiné pojištění. Pojištění lze sjednat individuálně u pojišťovny podle preference zákazníka. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi pojišťovnou a zákazníkem. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníky vzniknout v důsledku nesjednaných pojištění.

12.2. Pojištění stornopoplatků
V ceně objednaných služeb není zahrnuto ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti se zrušením objednávky služeb. Toto pojištění lze sjednat individuálně u pojišťovny podle preference zákazníka.

13. Rozhodné právo a příslušnost soudu

13.1. Právní vztahy mezi objednatelem a CK se řídí právním rádem České republiky a musí být vykládány v souladu s ním.

13.2. Smluvní strany podřizují režim právních vztahů mezi objednatelem a CK i těchto VOP pravomoci soudů České republiky a souhlasí s tím, aby soudy České republiky byly oprávněny rozhodovat o jakémkoliv nároku či sporu z těchto právních vztahů nebo VOP a jejich rozhodnutí bylo považováno za závazné, konečné a vykonatelné.

14. Oddělitelnost

Je-li některé z ustanovení těchto VOP neplatné, neúčinné nebo nevymnitelné či stane-li se takovým v budoucnu, pak bude neplatné, neúčinné nebo nevymnitelné pouze toto ustanovení, nevyplyvá-li z jeho povahy, obsahu nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu VOP.

15. Změny VOP

VOP je možno měnit a doplňovat pouze písemnou formou s podpisý smluvních stran na téže listině.

16. Různé

16.1. Celkový rozsah náhrady škody, kterou může objednatel po CK požadovat v souvislosti s porušením zákonných či smluvních povinností CK, v součtu z vyšší uplatněných nároků z vad poskytnutých služeb, se omezuje do výše 100% ceny objednaných služeb, během jejichž poskytování ke škodě došlo. CK hradí pouze skutečnou a prokázanou škodu. CK neodpovídá za nepřímé nebo následné škody (ušlý zisk, ztrátu času atd.), s výjimkou škod způsobených úmyslně nebo hrubou nedbalostí CK.

17. Závěrečná ustanovení

17.1. Tyto VOP vstupují v platnost k 15.5.2018 a platí do odvolání. Právně závazné znění VOP je nedílnou součástí potvrzení rezervace.

17.2. Objednatel se seznámil s „Informacemi o zpracování osobních údajů“ dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EUV) 2016/679 o ochraně osobních údajů (GDPR).

17.3. Objednatel prohlašuje, že jim poskytnuté osobní údaje ohledně své osoby a dalších účastníků akce jsou správné, úplné a pravdivé. V případě, že by se toto tvrzení ukázalo jako nepravdivé, vystavuje se objednatel riziku povinnosti náhrady škody způsobené CK poskytnutím nesprávných údajů, popř. i postihu trestněprávnímu.

17.4. V pochybnostech se tyto podmínky, jakož i celý smluvní vztah mezi CK a objednatelem řídí platnými právními předpisy ČR, zejména občanským zákoníkem a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podnikánských podmínkách v oblasti cestovního ruchu

Jak objednat služby?

1. Telefonicky, e-mailem, poštou nebo osobně si předběžně rezervujete požadované služby.

2. Od cestovní kanceláře PEPA (dále jen CK) obdržíte „Potvrzení rezervace“ obsahující popis rezervovaných služeb, jejich cenu a platební instrukce, VOP a Informace o zpracování osobních údajů.

3. Stanovenou částku uhradíte dle „Potvrzení rezervace“ na účet CK. Při platbě nezapomeněte uvést příslušný variabilní symbol – číslo rezervace (viz „Potvrzení rezervace“).

4. Kopii dokladu o zaplacení zálohy odešlete na adresu CK tak, abychom jej obdrželi nejpozději do data platnosti Vaší rezervace. Není-li jisté, že doklad o zaplacení obdržíme včas, doporučujeme zaslat elektronickou poštou.

5. Ve stanoveném termínu uhradíte doplatek (nezapomeňte na variabilní symbol). Po jeho připsání na účet CK, nejdříve však 2 týdny před Vaším odjezdem obdržíte poukaz na objednané služby.

V případě nejasností kontaktujte CK - tel.: 266 610 273.