

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH MELISSA TRAVEL, s.r.o.

platné od 01.11.2020 (zkrácené)

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „VŠEOBECNÉ PODMÍNKY“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností MELISSA TRAVEL, s.r.o., IČ: 25409786, se sídlem v Revoluční 66, 46001, Liberec 1 (dále jen „CK“).

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a CK a jsou platné a účinné od 01.11.2020. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytí právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se CK a zákazník jinak.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné smlouvy o zájezdu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu zároveň potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na www.melissatravel.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu
- 1.2. Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na www.melissatravel.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Převážnými podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.
- 1.4. Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

2. CENY ZÁJEZDŮ

- 2.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.melissatravel.cz a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.
- 2.2. Ceny zájezdů uvedené v nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na www.melissatravel.cz byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 25.9.2020.
- 2.4. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:
 - a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie
 - b) zvýší-li se daně, jakákoli dodatečná

obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou

c) zvýší-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

e) dodatečně navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových a turistických tax). CK je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě splatnosti těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit smluvní pokutu dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- 3.3. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.
- 3.4. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu (poukaz MT, nebo LEX), se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi stejný poukaz v hodnotě popřípadě ponižené o stornopoplatky. Poukaz LEX dle zákona 185/2020 za podmínek dle tohoto poukazu. Poukaz MT bude prodloužena platnost do 31.9.2021 za podmínek dle tohoto poukazu.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 4.1. K základním právům zákazníka patří zejména:
 - a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
 - b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.melissatravel.cz, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK známy,
 - c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
 - d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6,
 - f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,
 - h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- 4.2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:
 - a) poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu.
 - b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu,
 - c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3. a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK,
 - d) převzít od CK doklady potřebné pro čer-

pání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,

g) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 5.1. CK si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- 5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb, může zákazník návrh přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne oznámení návrhu na změnu závazku (není-li v konkrétním případě ze strany CK stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku.
- 5.3. CK může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila:
 - a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, CK může dále zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od smlouvy, CK vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ, POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, jak uvedeno v bodě 5.3. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vyjma důvodů odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle bodu 6.3. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je CK povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem, snížené o případné odstupné.
- 6.2. Zákazník není v souvislosti s odstoupením povinen platit CK odstupné dle bodu 6.3 v těchto případech:
 - a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2);
 - c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;

- 6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazník od smlouvy o zájezdu žádný z důvodů uvedených v bodu 6.2, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši: při stornování v období do 60. dne před začátkem zájezdu: základní storno poplatků ve výši 2.000,- Kč za každou osobu, nebo skutečně vzniklé náklady; při stornování v období od 59. do 30. dne před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu; při stornování v období od 29. do 20. dne před začátkem zájezdu: 80 % celkové ceny zájezdu; při stornování v období 19 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývajícím osobám doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižším počtem osob.
- 6.4 CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
- 6.5 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb (vyjma cestovního pojištění sjednaného prostřednictvím CK), a u jednotlivých služeb prodejní cena.
- 6.6 Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 6.7 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.
- 6.10 V případě toliko částečného odstoupení od smlouvy, tedy ve vztahu jen k některým cestujícím uvedeným na smlouvě o zájezdu, je povinen ten cestující, jehož se odstoupení od smlouvy o zájezdu týká, uhradit CK, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti s částečným odstoupením od smlouvy vznikly, také rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původní sjednané ceny zájezdu.

7. POMOC V NESNÁŽÍCH, VADY ZÁJEZDU, REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 7.1 CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, bude nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- 7.2 Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- 7.3 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu.
- 7.4 Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostoru, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava,

delegátovi CK, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci.

- 7.7 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- 7.8 CK odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti.
- 7.11 Náhrada škody týkající se letecké dopravy je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.
- 7.13 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

- 8.1 CK je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., v platném a účinném znění, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- 8.2 CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

9. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

- 9.1 Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.
- 9.2 Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi.
- 9.4 CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecně nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.
- 9.8 Osobní údaje budou zpracovávány pouze

po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování.

- 9.11 Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci CK.
- 9.17 Zákazník má dále právo žádat výmaz svých osobních údajů, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů.
- 9.18 Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů

10. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

- 10.1 Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Převážných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek, Převážných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva uzavřena písemnou formou) zákazníci potvrzují, že jsou jim známy Všeobecné podmínky, nabídkový list zájezdu nebo popis zájezdu na www.melissatravel.cz s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, případně dodatečně nabídky, Převážní podmínky a případně zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.
- 11.2 Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.melissatravel.cz a ceníku CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nabídkových listů zájezdů a CK si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem.

.....
podpis klienta

.....
podpis klienta čitelně