

Cestovní kancelář JUHÁSZ a.s. pracuje v režimu **cestovní agentury** a součástí nabídky v katalogu a na internetových stránkách jsou zájezdy jiných cestovních kanceláří a další produkty, které nemají charakter zájezdu. Zájezdy, jak jsou specifikovány v zákoně viz níže, které prodáváme, jsou od cestovních kanceláří, které jsou řádně pojištěny proti úpadku.

1. Vymezení pojmu „zájezd“

Pro účely těchto podmínek se **zájezdem** v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li tato služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo když zahrnuje ubytování přes noc, a) doprava, b) ubytování c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny.

2. Uzavření smlouvy

2.1. Příhláška (objednávka)

Zákazník si vybere zájezd příslušné cestovní kanceláře (CK) u naší cestovní agentury (CA) a pokud je jeho objednávka akceptována CK, která je pořadatelem vybraného zájezdu, je zákazníkovi předána smlouva mezi zákazníkem a CK, kde zprostředkovatelem je CA. Za písemnou smlouvu se ze strany zákazníka považuje řádně vyplněná, podepsaná a odevzdaná přihláška jednotlivce společně s dokladem o zaplacení zálohy, resp., kupní smlouva nebo objednávka organizace opatřená razítkem, podpisem osoby oprávněné jednat jménem organizace, adresou firmy s IČO, DIČ a bankovním spojením. **Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených na přihlášce, což stvrzuje svým podpisem.** Příhláška platí i pro všechny osoby uvedené na přihlášce zákazníka, za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník uvedený na prvním místě přihlášky, který ji také podepisuje. Rezervace zájezdu je maximálně dva dny, pokud není stanoveno jinak. Po uplynutí této doby je rezervace počítačem automaticky zrušena v případě, že není složena požadovaná záloha. Zaplacením zálohy se rezervace mění na prodej. Jakmile se rezervace mění v prodej, zákazník tímto akceptuje všeobecné a stornovací podmínky dané CK, které obdrží při podpisu smlouvy. Veškerá korespondence probíhá při objednávce zájezdu s CA. V případě, že klient si zájezd objedná přímo v CA, obdrží osobně cestovní smlouvu s termínem doplatku, který je určen podmínkami dané CK, zpravidla jeden měsíc před odjezdem. V případě, že rezervace probíhá telefonicky nebo poštovním stykem, je cestovní smlouva zaslána klientovi poštou nebo e-mailem. **Klient je povinen obratem tuto smlouvu podepsanou vrátit zpět CA, která mu ji zaslala. Pokud klient smlouvy nepodepíše, ale uhradí zálohu či celkovou částku zájezdu, smlouva vstupuje v platnost i bez podpisu zákazníka.**

V případě, že klient nakupuje produkt, který není zájezdem ve smyslu odst. 1, je smlouva sepsána přímo mezi klientem a CA.

2.2. Způsob placení

Platí-li klient v hotovosti přímo v CA, obdrží doklad o zaplacení, platí-li poštovní poukázkou typu C, je povinen veškeré informace týkající se daného zájezdu (rezervační číslo, počet osob, rodná čísla, přesná adresa, jakýkoliv telefonní kontakt) nahlásit CK telefonicky, faxem, e-mailem nebo poštou.

Platí-li prostřednictvím bankovního účtu, je nutno uvést jako variabilní symbol: u faktury – číslo faktury, u smlouvy – číslo smlouvy. CA zároveň rezervačním číslem zákazníka. V případě platby **za zájezd** na účet, platí klient přímo na účet CK. Číslo účtu obdrží při sepsání smlouvy. V případě, že platí ostatní produkty, které nejsou zájezdem ve smyslu odst. 1, platí na účet CA. Všechny katalogové ceny jsou smluvní, včetně DPH.

3. Změna smlouvy, odstoupení od smlouvy

V případě, že si klient zakoupí zájezd, který nabízí CA od jiné CK, řídí se změna smlouvy a odstoupení od smlouvy podmínkami dané CK, které klient obdrží při podpisu smlouvy. V případě, že klient uzavře smlouvu na službu, která není zájezdem ve smyslu odst. 1, platí níže uvedené.

Provede-li CA před prvním poskytnutím služby podstatnou změnu v rozsahu, kvalitě či termínu, je povinna tuto skutečnost neprodleně zákazníkovi oznámit a vyžádat si jeho vyjádření s provedenou změnou. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve lhůtě 5 dnů, má se za to, že se změnou souhlasí. Dojde-li ze strany CA ke zrušení služby, CA zákazníkovi tuto skutečnost neprodleně oznámí a vrátí mu zaplacenou zálohu nebo nabídne jinou službu. CA nenes odpovědnost za škody vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst buď zákazníkovi nebo zaviněním třetí strany, jež nemá vztah k zajišťování dohodnuté služby, a to v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné (např. kalamity, laviny, stávky, politické nepokoje, neúměrné čekání na hranicích, živelné pohromy, apod.) CA si v případě poskytování služby ubytovací vyhrazuje právo na změnu ubytování.

Při změně ubytování, ke kterému může příležitostně dojít ze strany ubytovatele, je CA oprávněna poskytnout zákazníkovi náhradní ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii. Dojde-li z kapacitních důvodů k ubytování v zařízení nižší kategorie, může zákazník požadovat rozdíl z ceny ihned po návratu. V případě ubytování v přílehlé budově hotelu tzv. depandance se vždy jedná o plnohodnotné ubytování a nezakládá právo zákazníka na finanční kompenzaci. Přistýlky jsou poskytovány formou rozkládacího lehátka, pohovky, křesla apod.

Dle mezinárodních zvyklostí je možné ubytování v den příjezdu po 14:00 (pokud není v pokynech k ubytování uvedeno jinak). V den odjezdu je nutno ubytovací kapacity uvolnit do 10.00 hodin. Takováto změna není považována za podstatnou.

4. Reklamační služby

Účastník má právo reklamovat službu, která mu nebyla poskytnuta v plném rozsahu či kvalitě bez zbytečného odkladu na místě jejího vzniku. Vady odstranitelné ihned na místě nemohou být předmětem pozdější reklamacce.

Ostatní vady je zákazník oprávněn reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů pro české CK a 3 měsíce pro slovenské C od skončení služby. Vyřízení reklamacce musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od podání reklamacce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Zákazník je povinen reklamaci řádně zdůvodnit a doložit, zejména podat informace, předložit doklady pro svá tvrzení (fotografie, prohlášení svědků). Zákazník je dále povinen specifikovat své požadavky.

Pro vyřizování reklamací platí jinak obecná ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského a obchodního zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele.

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, email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Zpracování osobních údajů

CA zpracovává osobní údaje svých klientů s jejich souhlasem jednak pro realizaci nabízených, za účelem vedení klientů v databázi pro realizaci slev, pro oslovování klientů obchodními sděleními podle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění, obsahujícími nabídky služeb a pro předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU a pro předávání dat leteckým společnostem a pojišťovně, která zajišťuje pojištění klientů.

Pro uzavření cestovní smlouvy mezi klientem a CK prostřednictvím CA jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení, pro předávání osobních údajů do zahraničí smluvním partnerům, leteckým společnostem a pojišťovně jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, pro evidenci v databázi klientů, kterým je poskytována sleva, případně jsou oslovováni obchodními sděleními obsahujícími nabídky služeb CK jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa, e-mailová adresa, telefon.

Souhlas se zpracováním osobních údajů klientů výše uvedeným dává klient podpisem cestovní smlouvy.

V případě přestupku nebo podezření ze spáchání trestného činu je CA příp. CK nebo její zástupce oprávněn poskytnout osobní údaje klienta orgánům, které jsou činné ve správním nebo trestním řízení.