**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY**

 **1.       ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře CK PASTOR, sro (dále jen „obchodní podmínky“) se vztahují na zájezdy, pobyty a event. služby cestovního ruchu organizované  naší společností: **CK PASTOR s.r.o.**, se sídlem na adrese Jílovská 425/29, Praha 4, 140 00 Praha 4; IČ: 05766796; DIČ CZ05766796; zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vl.č. 270408; adresa pro doručování: Čechova 33, Praha 7, 17000; telefonní číslo: +420 728305474; kontaktní email: info@ckpastor.com jako **pořadatelem zájezdu** a Vámi (fyzickou či právnickou osobou) jako **zákazníkem.**

1.2. Náš právní poměr se řídí smlouvou o zájezdu, těmito obchodními podmínkami, zásadami ochrany osobních údajů, pojistnými podmínkami pojišťovny Union, a.s., pobočka v České Republice na ulici Španělská 770/2, 120 00 Praha 2-Vinohrady a podmínkami a pokyny uvedenými na www.ckpastor.com nebo v naší vzájemné komunikaci zejména při uzavírání smlouvy, příp. dodatku ke smlouvě, a dále také následujícími právními předpisy: zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“); zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o cestovním ruchu**“);

 1.3. Obchodní podmínky vymezují a upřesňují naše vzájemná práva a povinnosti při uzavírání a plnění smlouvy o zájezdu (dále „smlouvy“). V případě, že se uzavřená smlouva o zájezdu odlišuje od těchto obchodních podmínek, má přednost obsah konkrétní smlouvy o zájezdu.

1.4. Účastníky smluvního vztahu jsou CK Pastor sro a zákazníci jako uživatelé služeb CK Pastor sro, kterými mohou být jak fyzické, tak i právnické osoby (dále také jen zákazník). Služby jsou poskytovány všem zájemcům, kteří respektují práva a povinnosti zákazníka. Osoby mladší 15 let mohou využívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15 -18 let mohou využívat služeb s písemným souhlasem svého zákonného zástupce, který jste povinni nám doložit v rámci uzavírání smlouvy o zájezdu.

1.5. Pokud uzavíráte smlouvu o zájezdu za více osob, prohlašujete, že jste k uzavření smlouvy a k výkonu souvisejících práv a povinností zmocněni, včetně úhrady ceny zájezdu. Dále jste jednající osobou ve vztahu k CK Pastor, a tedy se zavazujete předat těmto osobám všechny informace a pokyny týkající se zájezdu.

1.6.      Na každé smlouvě je také uvedeno, že podepsáním smlouvy souhlasíte s všeobecnými podmínkami CK Pastor. Znění obchodních podmínek můžeme měnit či doplňovat. Vaše práva a povinnosti se řídí tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

**2.       UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU, VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ.**

2.1.      Pro uzavření smlouvy je nutné se nejprve registrovat na daný zájezd, tj. uvést na který zájezd a v jakém termínu se hlásíte, je nutné uvést Vaše jméno a příjmení, adresu, email. tel. kontakt, datum narození, a vyplnit požadavky ubytování (počet a typ pokoje), příp.další nezbytné údaje uvedené na dané přihlášce pro zájezd. S informacemi, které uvádíte, bude zacházeno ve smyslu ochrany osobních údajů, tj. pouze pro účely zajištění zájezdu CK Pastor sro.

Pak Vám bude zasláno potvrzení o přijetí přihlášky, a poté i smlouva, s uvedením platebních údajů. Podepsanou smlouvu odešlete (dostačující jako přílohu emailu) a tato smlouva nabývá platnosti po připsání platby za zájezd na náš účet, který je ve smlouvě uvedený. Poté, Vám potvrzenou platnou smlouvu odešleme nazpět. Platba může být splatná v celé částce za zájezd, může být rozdělena na zálohu a druhou platbu: způsob platby je uvedený na smlouvě za za zájezd, kterou Vám zašleme. Na smlouvě je také napsáno, podle § 9a zákona o cestovním ruchu, do jakého místa je zájezd plánován, jakým dopravním prostředkem, typ ubytování, stravování, apod.

2.2.   Pokud uzavíráte smlouvu o zájezdu za více osob, prohlašujete, že jste k uzavření smlouvy a k výkonu souvisejících práv a povinností včetně úhrady ceny zájezdu za tyto osoby zmocněni. Dále se zavazujete předat těmto osobám všechny informace a organizační pokyny týkající se zájezdu.Údaje uvedené ve vyplněné smlouvě považujeme za správné a úplné. O jejich změně nás bezodkladně informujte e-mailem.

2.3.      Zájezdu se mohou účastnit osoby mladší 15 let pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby ve věku mezi 15 let a dovršením 18 let pouze se souhlasem zákonného zástupce, který jste povinni nám doložit v rámci uzavírání smlouvy o zájezdu.

2.4.      Podrobné pokyny k zájezdu, kde jsou uvedena místa, odkud zájezd odjíždí, potřebný kontakt na nás v případě náhlé situace, a další potřebné informace, které nejsou obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, vám zašleme na váš e-mail nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Dojde-li k uzavření smlouvy v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, zašleme vám informace a pokyny ihned po uzavření smlouvy.

2.5. Smlouva a dokumenty tvořící smlouvu jsou přístupné těm, kteří smlouvy uzavřely.

**3.       CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

3.1          Ve smlouvě je napsána celková cena za zájezd, co tato cena zahrnuje. Je také uvedeno, zda tato cena zahrnuje pojištění léčebných výloh, a další pojištění, nebo je nutné tato pojištění uhradit jako doplatek k ceně zájezdu. V ceně zájezdu nejsou zahrnuty některé platby, tak jak je uvedeno v popisu zájezdu na smlouvě (např. tax pobytová na hotelu, vstupné do muzeí, jízdenky metro, bus, tram, pokud jsou upotřebené na místě, apod.).

3.2          Cenu je nutno uhradit převodem na náš bankovní účet, uvedený na smlouvě. Tuto platbu jste povinni uhradit ve splatnosti, tedy do data uvedeného v zaslané smlouvě o zájezdu. Další případné způsoby platby mohou být ujednány vzájemnou komunikací.

3.3          Souhlasem s těmito obchodními podmínkami nám udělujete souhlas se zasláním příjmového dokladu o platbě skrze email.

**4.         ZMĚNA A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU**

4.1       Jste oprávněni postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu (dále jen „**náhradník**“). O takovém postoupení jiné osobě jste povinni nás včas informovat emailem, nejpozději do sedmi dnů před zahájením zájezdu (v případě pozdějšího uzavření smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu). Náhradník podepíše souhlas s postoupením smlouvy a dále je nutné uhradit vynaložené náklady s postoupením smlouvy vzniklé na naší straně (tyto náklady vám sdělíme a doložíme). Spolu s náhradníkem jste k zaplacení doplatku ceny zájezdu (pokud vznikl) a dalších nákladů zavázáni společně a nerozdílně.

4.2       Před zahájením zájezdu máte právo kdykoli odstoupit od smlouvy. Jste povinni nám zaplatit odstupné v podobě stornopoplatku. Pro výpočet výše stornopoplatku je rozhodující datum, kdy nám je odstoupení od smlouvy elektronicky, příp. poštou doručeno. Stornopoplatek se počítá v následující výši:

|  |  |
| --- | --- |
| 50 a více dní  | skutečně prokazatelné náklady (za již zaplacené služby jako jsou letenky, transfery, ubytování apod.), nejméně však 1.000 Kč/osobu. |
| 31 - 49 dní  | skutečné náklady, nejméně však 30 % z celkové ceny zájezdu |
| 16 - 30 dní  | skutečné náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu |
| 11 - 15 dní  | skutečné náklady, nejméně však 75 % z celkové ceny zájezdu |
| 7 - 10 dní  | skutečné náklady, nejméně však 90 % z celkové ceny zájezdu |
| 6 dní a méně  | 100% z celkové ceny zájezdu |

CK Pastor má právo odečíst stornovací poplatek od již složené zálohy nebo zaplacené ceny. Stornopoplatek (80%), pokud je zrušení služeb ze závažného důvodu (zdravotní, apod.) patří do pojistného krytí, viz podrobněji v příručce o pojištění, bod 6.2. těchto obchodních podmínek.

4.3. Nenastoupí-li zákazník nebo jeho spolucestující zájezd bez předchozího storna, nebo pokud se zákazník či jeho spolucestující nedostaví k odjezdu včas nebo jeho účasti zabrání vlastní zavinění, např. poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových či devizových předpisů nebo jiných zákonů, hradí 100 % z celkové ceny, tj. prodejní ceny zájezdu a ceny všech zakoupených fakultativních služeb. Úhrady za event. již zakoupené vstupenky na kulturní akce, (např. divadelní představení, koncert, nebo i sportovní akce) nepodléhají stornopoplatkům, jsou nevratné.

4.4. CK Pastor je oprávněna od smlouvy odstoupit v případech, kdy zákazník nesplní platební podmínky, a to ani po zaurgování splnění náležitostí ve smlouvě. Dále může odstoupit ck Pastor od smlouvy, pokud zákazník poruší následující povinnosti, a nesjedná nápravu po upozornění na dané skutečnosti:

- poskytnout součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit cestovní smlouvu a předložit další doklady podle požadavků CK Pastor.

 - zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zákazník starší 15 let a mladší 18 let účastní zájezdu bez jeho doprovodu a dohledu

 -    dodržovat program zájezdu a řídit se pokyny zástupce ck Pastor; pokud zákazník se neúčastní programu se skupinou, oznámí tuto skutečnost vedoucímu skupiny tj. zástupci ck Pastor na místě. V případě vážného narušení programu může být zákazník z další účasti vyloučen, přičemž ztrácí nárok na náhradu nevyužitých služeb; zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky.

- dále je ck Pastor oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, kdy nedojde do 20 dnů před začátkem zájezdu k naplnění minimálního počtu klientů. V takovém případě budou platby zákazníkovi vráceny, a pokud ck Pastor vydala již určité doklady, jako např. vouchery, tyto zákazník navrátí, ihned poté bude vrácena platba učiněná zákazníkem.

- zájezd můžeme dále zrušit či předčasně ukončit v případě nepředvídané a neodvratitelné události jako je živelná pohroma, válka, povstání, apod. (dále jen „vyšší moc“). Tuto skutečnost vám oznámíme bez zbytečného odkladu. V takovém případě máte nárok na vrácení ceny zájezdu, příp. částečné ceny zájezdu odpovídající neuskutečněným službám, možnost zvolit náhradní zájezd, dle dané situace; nemáte však nárok na náhradu škody. Neneseme odpovědnost za nepříznivé následky neodvratitelných a nepředvídatelných přírodních, politických, civilních, dopravních a dalších událostí a stavů, které nemůžeme ovlivnit.

4.5.  Donutí-li nás vnější okolnosti podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu, navrhneme vám změnu smlouvy. Ve změně smlouvy je také napsáno, dokdy je možné odstoupit od smlouvy s navrženými změnami; zpravidla možnost odstoupit od nové smlouvy je 5 dní. Pokud od smlouvy neodstoupíte v této lhůtě, platí, že se změnou souhlasíte. Pokud se v důsledku změny smlouvy sníží náklady zájezdu, máte právo na přiměřenou slevu, zároveň pokud by se náklady zvýšily, je nutné tyto doplatit. Termín doplatku je stanoven na změně smlouvy, zpravidla 5 dnů od odsouhlasení smlouvy.

4.6. Program zájezdu, tj. pořadí jednotlivých míst a návštěv, je možné změnit, v souvislosti s vnějšími okolnostmi, které mohou na místě neplánovaně nastat (dojde ke špatnému počasí, složité dopravní situaci, živelným pohromám, stávkám, politickým nepokojům, zdravotním problémům některého ze zákazníků, řešení pojistné události některého ze zákazníků nebo s ohledem na neúměrné čekací doby na hranicích).    Taková změna neznamená změny ve smlouvě, ck Pastor je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníka operativní změny v programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné splnit stanovený program, nebo poskytnout sjednané služby. V takovém případě je zabezpečen program a služby v rozsahu a kvalitě shodné s původně uzavřenými podmínkami ve smlouvě tak, aby byl zachován co nejvíce charakter zájezdu. CK Pastor má také právo, pokud nastanou překážky při plnění objednaných služeb, na změnu ubytování (poskytne náhradní ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii. CK Pastor má právo na změnu typu dopravního prostředku, nastaly-li by k tomu vážné důvody způsobené vnějšími okolnostmi, a bylo-li by takové řešení způsobilé pro zajištění bezpečnosti účastníků zájezdu.

 V případě časových posunů a zpoždění dopravy, ke kterým dochází především vinou nepříznivých podmínek (povětrnostní, technické, přetížení letových tras, pozemních komunikací apod.), klient nemá nárok na kompenzaci nečerpaných služeb a Ck Pastor nemůže poskytovat slevy či jiné kompenzace z titulu zpoždění dopravy, nebo´t tyto nelze ovlivnit. CkPastor však poskytne zákazníkovi vždy kompenzace, které poskytl dopravce a umožní zákazníkovi (pokud je to možné) v případě zájmu vymáhat kompenzace na dopravci přímo. V případě nenadálé změny termínu letu a možného následného prodloužení zájezdu v místě pobytu nemá zákazník právo na dodatečné bezplatné ubytování ze strany CkPastor, ale celá záležitost je řešena individuálně mezi zákazníkem a leteckou společností za aktivní asistence CkPastor, a to v souladu s platnými pravidly Evropské unie.

**5. Práva a povinnosti zákazníka**

**5.1. K základním právům zákazníka patří:**

       - právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb; právo vyžadovat od Ck Pastor potřebné informace o náležitostech potvrzených služeb; právo být obeznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu  služeb a ceny

     - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy, dále viz. stornopoplatek bod č. 4.2. tohoto textu, a bod 6.2. o pojištění zrušení objednaných služeb.

 - právo na reklamaci vad a služeb na místě u vedoucího zájezdu, a takovou reklamaci uplatnit nejpozději do 7 dnů po návratu ze zájezdu písemně, na email Ck Pastor; uplatnění reklamace musí být učiněno vážně, fakticky a srozumitelně doloženo. Ck Pastor je povinna na reklamaci odpovědět nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace s návrhem na řešení či zamítnutím reklamace s řádným zdůvodněním. V této věci dále je zákazník povinnen na event. vadu upozornit v místě poskytované služby, aby mohla být sjednána náprava, za součinnosti zástupce (vedoucího zájezdu) Ck Pastor. Pokud se nepodaří takto sjednat nápravu, je zákazník spolu se zahraničním dodavatelem povinnen sepsat protokol o reklamaci, na němž je uveden předmět reklamace a vyjádření dodavatele. Na opožděné a nepodložené reklamace nebude brán zřetel. V ostatním platí ustanovení obecně závazných předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

-          právo na ochranu osobních dat a údajů, která uvádí v cestovní smlouvě, na přihlášce či jinak sděluje Ck Pastor při uzavírání smlouvy o zájezdu

-         právo obdržet doklad o pojištění CK pro případ úpadku, obsahující označení pojišťovny a další   informace s tím spojené (podle zákona 159/1999 Sb.); právo obdržet informace k pojištění na cestu do zahraničí, je-li tato služba v ceně zájezdu nebo doplacena k ceně zájezdu.

**5.2. Povinnosti zákazníka v průběhu zájezdu, zejména:**

-     dodržovat všechny naše pokyny; dostavit se včas na místo zahájení zájezdu; dodržovat právní předpisy navštívených států; nenarušovat průběh zájezdu nevhodným chováním; v případě výhrad k  službám řešit toto pouze s vedoucím skupiny nebo zástupcem ck Pastor, ne však s ostatními účastníky zájezdu a tak ostatním nenarušovat program; chovat se k nám a ostatním účastníkům v souladu s obecně uznávanými pravidly chování; počínat si za všech okolností tak, aby nedošlo ke vzniku škod na majetku či zdraví nás, ostatních účastníků či třetích osob.

- ve zcela mimořádných případech (vulgární chování vůči ostatním účastníkům či místním obyvatelům, soustavné nedodržování pokynů personálu a z něj plynoucí narušování programu zájezdu, nadměrná konzumace alkoholu či zneužívání omamných látek, porušování právních předpisů apod.) můžete být vyloučeni ze zájezdu či předáni vyšetřovacím orgánům příslušného státu. Takový postup nelze považovat za vadu zájezdu z naší strany.

- každý z účastníků zájezdu musí sám na základě prezentace programu zájezdu posoudit, zda takový program zdravotně, technicky, i jinak zvládne. Pokud kvůli špatně zvolené obtížnosti utrpíte újmu, neneseme za takovou újmu odpovědnost. Zároveň vedoucí zájezdu je oprávněn zakázat individuální program, popř. vám neumožnit část programu, pokud váš zdravotní stav, vybavení, či jiné skutečnosti, neodpovídají jeho náročnosti.

 - v případě pobytů mimo Českou republiku odpovídá zákazník za dodržení veškerých pasových, celních či vízových předpisů navštívené země, musí mít u sebe platný cestovní doklad (cestovní pas, pro cesty do zemí Schengenského prostoru občanský průkaz). Případné odmítnutí vstupu do země, z důvodu neopatření náležitých dokladů, nezakládá nárok na vrácení úhrady za poskytované služby.

 5.3.      Účastí na zájezdu vyjadřujete souhlas s tím, že budete respektovat pravidla uvedená   v těchto obchodních podmínkách a ty uvedené ve smlouvě, také naše pokyny, budete se řídit instrukcemi a zdržíte se jakéhokoliv jednání, které by mohlo narušit průběh zájezdu.

 **6. Pojištění**

 6. 1. **Zákonné pojištění** cestovní kanceláře pro případ úpadku, podle ustanovení zákona č**.** 159/1999 Sb. je UNION pojišťovna a.s. , pobočka pro Českou Republiku je na adrese Španělská 770/2, 12000 Praha 2 – Vinohrady, IČ 242 63 796. Číslo pojistné smlouvy Ck Pastor sjednané u UNION pojišťovny je 11-64055. V případě našeho úpadku po zahájení zájezdu vám bude zajištěna repatriace, je-li součástí zájezdu rovněž doprava.

6.2.  Pojištění účastníků zájezdů zajišťuje společnost UNION pojišťovna a.s. pobočka pro Českou Republiku je na adrese Španělská 770/2, 12000 Praha 2 – Vinohrady, IČ 242 63796 . Toto pojištění pokrývá léčebné výlohy v zahraničí, asistenční služby v zahraničí, pojištění zavazadel, pojištění zrušení objednaných služeb (80% ze stornopoplatku), pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění: bližší informace ohledně pojištění naleznete v pokynech „cestovní pojištění pro účastníky zájezdů“ UNION Pojišťovny, a. s., kde jsou podrobně vypsány výše pojistného krytí k jednotlivým událostem, a jsou k dispozici na [www.ckpastor.com](http://www.ckpastor.com).

6.3.  Dále ve smlouvě o zájezdu je sděleno, zda pojištění do zahraničí je v ceně zájezdu, nebo je toto pojištění uhrazeno k ceně zájezdu. Pokud je pojištění léčebných výloh v ceně zájezdu, pak uzavřením smlouvy o zájezdu vzniká ohledně zde uvedených druhů pojištění v bodě 6.2. smluvní vztah mezi pojišťovnou a Vámi, my jsme pouze zprostředkovatelem pojistné smlouvy.

**7.   OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV, ODPOVĚDNOST A UŽÍVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRANÍ**

7.1.          Obsah webových stránek umístěných na webovém rozhraní [www.ckpastor.com](http://www.ckpastor.com/) (texty včetně obchodních podmínek, fotografie, obrázky, loga, programové vybavení a další) je chráněn naším autorským právem nebo právy dalších osob. Obsah nesmíte měnit, kopírovat, rozmnožovat, ani používat k jakémukoli účelu bez našeho souhlasu či souhlasu držitele autorských práv. Zejména je zakázáno bezplatné či úplatné zpřístupňování fotografií a textů umístěných na webovém rozhraní.

7.2.          Upozorňujeme vás na to, že kliknutím na některé odkazy na webovém rozhraní může dojít k opuštění webového rozhraní a k přesměrování na webové stránky třetích subjektů.

**8.       ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

8.1.Zákazník prohlašuje, že souhlasí, aby jeho osobní údaje uvedené na smlouvě zpracovávala CkPastor v souladu se zákonem 101/2000 Sb. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům, spolupracovníkům CkPastor a osobám, které jsou oprávněny služby CkPastor poskytovat, a jsou využity pouze k zajištění služeb souvisejících se zájezdem. Dále zákazník prohlašuje, že je zmocněn a uděluje souhlas rovněž i jménem všech osob čerpajících poskytované služby, uvedených ve smlouvě.

7.2.      V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se mu svým smyslem nejvíce blíží. Tím není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Ve všech ostatních záležitostech platí ustanovení obecně závazných předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku, zákona o ochraně spotřebitele a příslušné předpisy a směrnicemi Evropské Unie.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 8. 2019