



PLAYGROUNDTRAVEL.CZ

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

..tak trochu "jiná" cestovní kancelář..

www.playgroundtravel.cz/ info@playgroundtravel.cz

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE PLAYGROUNDTRAVEL s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

A. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) CK Playgroundtravel.CZ s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy jakožto i jednotlivé služby cestovního ruchu obchodní společnosti CK Playgroundtravel.CZ s.r.o., IČ: 28912349, Matějškova 1089/3, Praha 9, PSČ 190 00.

B. VSP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné obdobné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Playgroundtravel.CZ s.r.o.

2. Účastníci a vznik smluvního vztahu

A. Účastníky smluvního vztahu jsou CK Playgroundtravel.CZ s.r.o., IČ: 28912349, Matějškova 1089/3, Praha 9, 190 00 (dále jen CK) a zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba.

B. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, kdy za okamžik uzavření smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy se považuje připsání ceny poukázané zákazníkem na účet CK či předání hotovosti (tomuto předchází potvrzení rezervace daného zájezdu či služby CK prostřednictvím uvedeného e-mailového kontaktu či osobně písemným potvrzením). Obsah smluv je určen výše uvedenými smlouvami, inzercí na internetových stránkách www.playgroundtravel.cz příp. jinou nabídkou s odkazem na číslo akce a těmito podmínkami.

3. Předmět smlouvy

a) Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:
- zájezdů
- ubytovacích, stravovacích a jiných služeb dle individuálního požadavku zákazníka

4. Cenové a platební podmínky

A. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Uhrazením se rozumí připsání platby na účet CK či převzetí hotovosti osobou, kterou k tomu CK zmocnila.

B. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), která je splatná nejpozději 7 dní od potvrzení přihlášky (pomocí elektronické pošty pracovníkem CK) podané zákazníkem. Doplátek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 21 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny (a to ve splatnosti stanovené dle CK).

C. Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem, nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

D. CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v cestovní nebo jiné smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení

a. ceny dopravy včetně ceny pohonných hmot

b. plateb spojených s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo

c. směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 5 %

E. Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy na zákazníkem uvedenou emailovou adresu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení cenu zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 2533 NOZ).

F. Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

5. Práva a povinnosti zákazníka

1) K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v internetové nabídce, obzvláště kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba
- c) právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
- d) právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle odst. 7 těchto podmínek
- e) právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s tímto oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- f) právo na reklamaci vad v souladu s odst. 7 těchto podmínek
- g) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- h) právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona (159/1999 Sb.)

K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů

a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)

- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- d) zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s odst. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
- i) řídit se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb
- k) uhradit eventuální škodu způsobenou v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby zajištěné

dle smlouvy a na vypůjčeném zařízení (surfové vybavení, kola, longboardy, snowboardy a další vypůjčené zařízení)

I) seznámit se s provozním řádem ubytovacího zařízení a bezpečnostními pokyny a tyto v průběhu pobytu dodržovat.

6. Práva a povinnosti CK

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v odst. 5 se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK

a) CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

b) CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

c) CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. Na výzvu zákazníka je CK povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

d) Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

A. Zákazník má právo kdykoliv před plněním smlouvy od smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.

B. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky:

i. při stornování v období do 30 dnů před plněním: 30 % souhrnné ceny

ii. při stornování v období od 29 do 7 dnů před plněním: 50 % souhrnné ceny

iii. při stornování v období 7 a méně dnů před plněním: 100 % souhrnné ceny

C. Souhrnnou cenou se rozumí plná prodejní cena.

D. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

E. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započetí poskytovaných služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

F. Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovaných služeb.

G. V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zákazníka dle odst. 5 (1) e) (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 300,- Kč.

H. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům.

8. Reklamáce, odpovědnost za škody

A. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu.

B. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy mělo být plnění smlouvy ukončeno, jinak právo zaniká. **C.** Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy.

D. Cestovní kancelář se k reklamaci vyjádří do 30 dnů ode dne, kdy ji obdržela.

E. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací. Na opožděné a nedoložené reklamací nebude brán zřetel.

F. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

G. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

H. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkovi, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb anebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

I. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel takto: - dle čl. 22 Varšavské dohody doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 250.000 zlatých francouzských franků, za škodu na zapsaném zavazadle na částku maximálně 250 zlatých francouzských franků/kg a na nezapsaném zavazadle na částku 5.000 zlatých francouzských franků u každého cestujícího, - dle Montrealské dohody, (tj. pro mezinárodní leteckou dopravu zahrnující nástupní, výstupní bod či bod přerušování cesty v USA) za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 75.000 USD včetně veškerých právních výloh, resp. 58.000 USD bez právních výloh.

J. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

9. Pojištění

1) Povinné smluvní pojištění CK

A. V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona, uzavírá CK se zákazníkem smlouvu o zájezdu. Na zájezd podle smlouvy o zájezdu se vztahuje pojištění, na základě kterého 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, nebo

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 z části.

B. CK je povinna na vyžádání předat zákazníkovi současně s uzavřením Cestovní smlouvy doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

C. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

D. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění Cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

2) Cestovní pojištění zákazníka

A. Cestovní pojištění zákazníka není obsaženo v ceně zájezdu, služby. Klient si ho může sjednat individuálně.

B. Pojistná smlouva na cestovní pojištění zákazníka vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. V případě pojistných událostí CK poskytuje potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod.

10. Prohlášení zákazníka

A. Zákazník prohlašuje, že je seznámen s tím, že CK pro něj v rámci pobytu a výuky surfování/ jógy a jiných sportů nezajišťuje cestovní a úrazové pojištění (pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak) a neručí za případnou škodu na majetku a zdraví zákazníka, a že byl poučen CK o nutnosti zajištění adekvátního pojištění. Zákazník dále prohlašuje, že je v dobrém fyzickém i psychickém stavu, schopen absolvovat kurz a že v průběhu tohoto kurzu za něj CK nenese zodpovědnost.

11. Pojištění proti úpadku

A. CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínky stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Protože se však zájezdový katalog připravuje v předstihu, před sjednáváním nového ročníku pojištění nebo může dojít i ke změně pojišťovny v průběhu obchodního roku, uvádíme podrobnosti o platném pojištění aktuálně na internetu (www.playgroundtravel.cz). Informace je rovněž k dispozici na všech provozovnách CK.

12. Závěrečná ustanovení

A. Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 1. července 2014.

B. Dnem 1. července 2014 pozbývají platnosti Všeobecné podmínky CK ze dne 16. května 2012.

C. Smlouvy uzavřené před vstupem těchto VSP v účinnost se řídí dle Všeobecných smluvních podmínek CK ze dne 16. května 2012.