

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK PETR'S PRO LYŽAŘSKÉ ZÁJEZDY PRO ROK 2024-2025 (součást smlouvy o zájezdu)

I. REZERVACE

Místa na zájezd je možno zarezervovat přes webové stránky, e-mailem, telefonicky, u obchodních partnerů nebo osobně. Cestovní kancelář, obchodní firma PETR'S, s.r.o. (dále jen CK), potvrdí přijetí objednávky a sdělí lhůtu splatnosti zálohy, během níž má zákazník požadovaná místa v zájezdu předběžně rezervována (obvykle 1-5 dní).

II. UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU

a) Na základě poptávky CK zákazníkovi předá na provozovně nebo zašle emailem návrh smlouvy o zájezdu (dále Smlouva) s datem splatnosti zálohy a formulář pro informace k zájezdu dle zák. 111/2018. Smlouva je v tomto případě uzavřena jejím podpisem zákazníkem osobně v provozovně CK nebo potvrzením formou souhlasného emailu zaslaného CK zákazníkem. V ostatních případech zákazník vyplní závaznou přihlášku/formulář smlouvy se všemi údaji a zašle ji CK, která potvrzenou přihlášku zašle zpět zákazníkovi, čímž dojde k uzavření smlouvy mezi zákazníkem a CK. Smlouva obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro potvrzení o zájezdu dle par. 2527 NOZ.

b) **Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky**, dále Informace k zájezdům uvedené na webu www.petr.s.cz a informace k ubytování, které jsou uvedené u jednotlivých středisek na webu nebo v individuální nabídce.

c) Zákazník svým podpisem na smlouvě nebo odesláním souhlasného emailu stvrzuje, že se seznámil s údaji a podmínkami uvedenými na Smlouvě (vč. Všeobecných podmínek, Informací k zájezdu a informací k ubytování viz b)), že jsou srozumitelné, že s nimi souhlasí a přijímá je a s tímto vědomím si zájezd kupuje.

d) Zákazník zodpovídá za včasné dodání osobních údajů účastníků nejpozději do data splatnosti zálohy, za pravdivost a úplnost těchto údajů. Dále zodpovídá za seznámení ostatních účastníků s podmínkami a informacemi týkajícími se zájezdu a je na něj adresována veškerá korespondence ve věci zájezdu.

e) Smlouva se stává účinnou v okamžiku zaplacení zálohy. Neobdrží-li pak CK ve stanoveném termínu doplatek a údaje o účastnících, má právo od smlouvy odstoupit. V případě odstoupení od smlouvy platí podmínky viz VIII.

f) Uzávěrka objednávky služeb je 10 dní před zahájením zájezdu. Při změně objednaných služeb po uzávěrce CK může účtovat poplatek 200 Kč za každou jednorázovou změnu. Změna objednaných služeb v den odjezdu není možná.

III. ZPŮSOBILOST K ÚČASTI NA ZÁJEZDU

Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit v doprovodu dospělého účastníka, který se zavazuje k dohledu nad nimi. U osob mladších 18 let je k přijetí do zájezdu nutný písemný souhlas zákonného zástupce. V případě hrubého narušení kázně si CK vyhrazuje právo vyloučit účastníka ze zájezdu bez nároku na náhradu a odmítnout jeho další účast na akcích pořádaných CK. Objednavatel má povinnost poskytnout CK údaje umožňující spojit se s nezletilým nebo s osobou, která za nezletilého odpovídá v místě pobytu, cestuje-li nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje.

IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Záloha činí 50 % z celkové ceny zájezdu a je splatná při vzniku smluvního vztahu. Splátnost doplatku je nejpozději 46 dní před nástupem na zájezd, splatnost si zákazník hlídá sám, CK k úhradě nevyzývá. Při nedodržení termínu splatnosti doplatku je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit (CK poskytuje pro úhradu ještě dodatečnou lhůtu 5 dnů) a zákazník je povinen zaplatit odstupné viz odst. VIII. těchto Všeobecných podmínek. Termínem splatnosti (resp. „zaplacením ceny zájezdu“) se rozumí datum přijetí peněz na účet CK nebo v hotovosti v CK.

V případě vzniku smluvního vztahu méně než 46 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu obratem po podpisu Smlouvy. V opačném případě je CK oprávněna od Smlouvy odstoupit.

Platbu lze provést bankovním převodem nebo vkladem na účet CK **pod variabilním symbolem = číslo Smlouvy**, nebo poukázkami/benefity (dále viz odst. V.).

Bankovní údaje (FIO banka) CZK: 2000129647/2010 EUR: 2700129648/2010, IBAN: CZ422010000002700129648 SWIFT: FIOBCZPPXXX

Při rezervaci mohou být sjednány i jiné platební podmínky.



V. PLATBY PROSTŘEDNICTVÍM ZAMĚSTNANECKÝCH BENEFITŮ

Prostřednictvím benefitů lze zakoupit jakýkoliv zájezd z nabídky uveřejněné na www.petr.s.cz v prostředí pro neregistrované klienty za cenu zde uvedenou. Benefity nelze uplatnit na zájezdy zakoupené za cenu ve věrnostním programu. Platbu benefitů je nutné nahlásit již při rezervaci zájezdu. Benefity je možno použít pouze na úhradu základní ceny zájezdu, musí být čerpány v plné hodnotě a nejsou směnitelné za hotovost, a to ani v případě storna. V takovém případě je hodnota poukázek, po odečtení případných stornopoplatků, převedena na zájezd v jiném termínu dle aktuální nabídky CK a volby klienta. Při platbě zájezdu benefity nelze uplatnit nárok na pojistné plnění za storno, pojistné v tomto případě nelze odečíst z ceny zájezdu.

VI. CENA ZÁJEZDU

Cena zájezdu je předmětem smlouvy mezi zákazníkem a CK. Ceny vychází z cenové nabídky na www.petr.s.cz či z nabídky individuálně sestavené, kalkulace dle kurzu ČNB.

VII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A POJIŠTĚNÍ STORNA ZÁJEZDU

V CENĚ JE ZAHRNUTO ZÁKLADNÍ POJIŠTĚNÍ STORNA ZÁJEZDU UNIQA s limitem plnění 10 000 Kč (pojistné je nedílnou součástí ceny). Pojištění storna lze uplatnit na akutní zdravotní důvody. V rámci pojistné události poj. hradí 80 % z výše stornopoplatku vyčísleného CK, max. 10 000 Kč/os. Pojistná doba končí okamžikem čerpání první služby (nástup do autobusu, ubytování, odběr skipasu apod.), nejpozději však ve 24.00 hod. dne sjednaného jako počátek pojištění. Plné znění podmínek na www.petr.s.cz nebo na vyžádání.

Pojištění je sjednáno úhradou zálohy na zájezd a dodáním kompletních osobních údajů (jméno, datum narození, adresa).

Bez dodání osobních údajů, a to i v případě úhrady zálohy, není klient pojištěn. Při úhradě zájezdu benefity nelze uplatnit nárok na pojistné plnění za storno.

V CENĚ NENÍ ZAHRNUTO CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ. CK může zprostředkovat UNIQA cestovní pojištění, zahrnuje lyžování a snowboarding na sjezdovce, v rozšířené verzi i mimo značené sjezdovky (samostatně neprodejně). Plné znění podmínek pojišťovny Uniqa včetně limitů plnění na www.petr.s.cz nebo na vyžádání. Cena za den:

- 45 Kč/dospělý 18-59 vč., 35 Kč/dítě do 17 vč., 60 Kč/senior 60+ (tarif K7S+), limit plnění pro storno je 15 000 Kč.

- 85 Kč/dospělý 18+ (včetně seniorů) a 60 Kč/dítě do 17 vč., (tarif K7SN+, navíc jízda mimo značenou sjezdovku), limit plnění pro storno je 15 000 Kč.

- 130 Kč/dospělý 18+ (včetně seniorů) a 90 Kč/dítě do 17 vč. (tarif K7SN20+, navíc jízda mimo značenou sjezdovku a navýšený limit pro storno), limit plnění pro storno je 20 000 Kč.

Kartičku pojišťovny UNIQA s kontaktem na asistenční službu dostanete obvykle e-mailem před odjezdem v rámci odbavení. Nelze pojistit osoby do státu, kde mají trvalý nebo přechodný pobyt či jsou jeho občany. Věk pojištěných není omezen.

VIII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA A ODSTUPNÉ (STORNO POPLATKY)

Zákazník má právo od Smlouvy odstoupit:

a) Kdykoliv bez uvedení důvodů

Tuto skutečnost je třeba oznámit písemně nebo osobně v provozní době CK. Pro stanovení výše stornopoplatku je rozhodující datum převzetí oznámení o stornu pracovníkem CK v provozní době.

CK účtuje tyto stornopoplatky při odstoupení od smlouvy/zrušení zájezdu v následujících lhůtách před datem zahájení zájezdu uvedeným ve smlouvě:

91 a více dní stornopoplatek 20 %, min. 2 500 Kč/os.,

90–61 dní stornopoplatek 40 %,

60–46 dní stornopoplatek 60 %,

45–11 dní stornopoplatek 90 %,

10–0 dní stornopoplatek 100 %.

Účastník za sebe může kdykoliv sjednat náhradu v souladu s § 2532 a postoupit smlouvu třetí osobě, splňuje-li tato osoba podmínky účasti na zájezdu. Účastník musí doručit CK prohlášení nového účastníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Původní i nový účastník jsou zavázáni společně a nerozdílně k úhradě skutečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. Zákazník musí CK oznámit, že se místo něj zúčastní jiná osoba nejpozději 14 dní před počátkem zájezdu.

STORNOPOPLATKY SE POČÍTÁJÍ VŽDY Z CELKOVÉ CENY ZÁJEZDU (VČ. SKIPASU, DOPRAVY A DALŠÍCH SLUŽEB) A PO ODEČTENÍ POJISTNÉHO.

V případě **částečného stornování osob z ubytovací jednotky** je zákazník povinen uhradit stornopoplatek odpovídající skutečným nákladům spojeným s takovýmto částečným stornováním. V tomto případě se skutečné náklady mohou od uvedených stornopoplatků lišit, obvykle bývají vyšší.

Při zrušení dopravy ze strany zákazníka ve lhůtě delší než 35 dní před zahájením zájezdu platí stornopoplatky viz výše, od 35. dne před zahájením zájezdu činí stornopoplatek za dopravu 100 % z ceny dopravy bez ohledu na důvod zrušení.

Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

V případě zrušení zájezdu zaniká nárok zákazníka nebo jeho spolucestujících na objednané služby, a to i v případě, že uhradí stornopoplatek.

U některých zájezdů mohou platit odlišné stornopodmínky. CK na tuto skutečnost musí zákazníka písemně upozornit.

- b) Nesouhlasí-li se změnami v zájezdu dle čl. XI. níže;
- c) Jestliže před zahájením zájezdu v místě určení cesty nebo pobytu nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa pobytu. Mezi tyto okolnosti nespadá nedostatek sněhu ve středisku.

Veškeré platby musí být v tomto případě zákazníkovi vráceny. Zákazník nehradí žádné storno a nemá nárok na náhradu škody.

Zákazník je povinen doručit oznámení o odstoupení od Smlouvy CK písemně nebo se dostavit osobně do CK a sepsat oznámení o odstoupení přímo v CK s příslušným pracovníkem. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení.

IX. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

CK má právo před zahájením zájezdu odstoupit od Smlouvy:

- a) z důvodu zrušení zájezdu, jak následuje;
- CK si vyhrazuje právo zrušit autobusový zájezd při nedostatečném počtu účastníků (min. počet platících osob je **30**). V takovém případě nabídne náhradní řešení (jiné středisko nebo jiný termín) a v případě odmítnutí ze strany zákazníka neprodleně vrátí zaplacenou částku. CK může zájezd zrušit nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu a v této lhůtě je též povinna o zrušení vyrozumět zákazníka.

- CK může dále zájezd zrušit v důsledku tzv. vyšší moci, tj. v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze vyžadovat. V takovém případě je CK povinna tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu zákazníkovi.
- b) neobdrží-li CK platbu od zákazníka v určeném termínu viz bod IV, pokud je poskytovatel poukázek, jimiž zákazník hradil část ceny zájezdu, v prodlení s proplacením poukázek CK nebo je v úpadku, podal na sebe insolvenční návrh a zároveň zákazník nedoplatil plnou cenu zájezdu alespoň 35 dní před zahájením zájezdu. V tomto případě má CK právo účtovat stornopoplatky viz čl. VIII. výše.

Pokud v průběhu zájezdu/pobytu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci (počasí, nedostatek sněhu apod.), nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

CK je povinna doručit oznámení o odstoupení od Smlouvy zákazníkovi písemně a účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení.

X. POJIŠTĚNÍ ÚPADKU CK

PETR'S, s.r.o. má uzavřenou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře u pojišťovny Uniqua se sídlem Evropská 136/810, Praha 6, tel.: 224 161 561, 562, číslo smlouvy 1357524292.

XI. ZMĚNY PŘED NÁSTUPEM NA ZÁJEZD A V JEHO PRŮBĚHU

CK si vyhrazuje právo provést nepodstatné změny týkající se jejich závazků ze Smlouvy. Údaje o změnách je CK povinna oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Tyto změny nezakládají právo zákazníka na odstoupení od Smlouvy.

Pokud se před zájezdem vyskytnou vnější okolnosti, které CK nutí změnit některou z hlavních náležitostí smlouvy (§ 2527 NOZ), nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8%, může zákazník návrh přijmout nebo může od Smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu Smlouvy je CK povinna předložit zákazníkovi v textové podobě jasným, zřetelným a srozumitelným způsobem a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník od Smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li od Smlouvy včas, d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny souhlasí. Sníží-li se jakost nebo náklady zájezdu v důsledku změny Smlouvy, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

Pokud se v průběhu zájezdu vyskytnou vnější okolnosti, které CK nemohla ovlivnit a které negativně působí na jeho průběh, CK si vyhrazuje právo provést takové operativní zásahy a změny, které obecně nezpůsobí závažný pokles celkové úrovně zájezdu. Jde zejména o delší trvání přepravy či změnu trasy zaviněnou počasím nebo dopravní situací, změnu původního ubytovacího objektu za jiný objekt srovnatelné úrovně, sloučení dopravy do více středisek a s tím spojený přestup apod. V těchto případech zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiná odškodnění.

XII. REKLAMACE A UPLATNĚNÍ NÁROKU PLYNOUCÍHO Z PORUŠENÍ POVINNOSTI POŘADATELE

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb zájezdu poskytována ze strany CK v souladu se Smlouvou. Výskyt vad v plnění je zákazník povinen hlásit CK bez zbytečného odkladu, a to v místě vzniku odpovědné osobě (vedoucí provozovny poskytující služby a delegát, je-li v místě přítomen) a následně informovat CK. Není-li v místě delegát, zákazník neprodleně kontaktuje CK. Zákazník je povinen poskytnout součinnost při řešení situace a působit v tom směru tak, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je povinen v souladu s § 2537 ods. 2 vytknout vadu zájezdu.

Bližší způsob uplatnění reklamace a postupy pro vyřizování reklamací upravuje Reklamační řád CK, který je zákazníkům k dispozici v provozovně CK a na webových stránkách CK.

CK Petr's nenesse odpovědnost za situace vzniklé v průběhu zájezdu v důsledku vyšší moci (počasí, nedostatek sněhu), z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat), v těchto případech zákazník nemá nárok na slevu.

CK Petr's neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u hotelu, jiné organizace apod. Dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na vrácení zaplacené ceny nebo slevu z ceny těchto služeb.

XII. CESTOVNÍ DOKLADY

Každý občan České republiky (včetně dětí) musí mít s sebou vlastní cestovní doklad (pas nebo OP).

XIII. UPOZORNĚNÍ

Údaje na webu www.petr.s.cz se mohou v průběhu roku měnit. CK si vyhrazuje právo oznámit případné změny před uzavřením smlouvy o zájezdu.

CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích, pokud se vyskytnou. CK neručí za potíže plynoucí z pozdního příjezdu do ubytování a nevrací peníze v případě nevyužití skipasu (z důvodu onemocnění během dovolené, úrazu, ztráty apod.).

Služby cestovního ruchu se poskytují v jazyce místa pobytu.

Poskytované služby nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou pohyblivostí.

Zákazník má možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím České obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz. Zákazník, který si zakoupil služby CK přes internet a je spotřebitelem, může pro řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK se řídí českým právním řádem.

Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje v souladu s [Informací o zpracování osobních údajů](#), která je zveřejněna na webových stránkách CK.

Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 01.06.2024

Jsou-li ve Smlouvě sjednány odchylné podmínky od těchto Všeobecných podmínek, pak tato odchylná ujednání mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek.