

CESTOVNÍ KANCELÁŘ S.E.N. s.r.o.
PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

Soubor služeb cestovního ruchu, které si Vám dovoluje nabídnout Cestovní kancelář S.E.N. s.r.o., se sídlem Korunní 1171/79, 130 00, Praha 3, IČ: 48534293, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 18835 („CK S.E.N.“), představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů („Zákon o cestovním ruchu“), který provádí směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302. Jako zákazníci budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie. CK S.E.N. ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí všech služeb zahrnutých do zájezdu. CK S.E.N. má zákonnou povinnost zajistit svým klientům ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu úpadku cestovní kanceláře. Pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

ZÁKLADNÍ PRÁVA ZÁKAZNÍKA CK S.E.N.

Základní práva zákazníka dle Zákonu o cestovním ruchu a zákona č. 89/2010 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („Občanský zákoník“)¹:

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník CK S.E.N. všechny nezbytné informace o zájezdu dle § 9a Zákonu o cestovním ruchu, zejména místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování apod.
- CK S.E.N. odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Zákazník obdrží telefonní číslo osoby pověřené CK S.E.N. pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří, která prodej zájezdu zprostředkovala.
- Zákazník je oprávněn s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu sjednaného zájezdu je možno zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si CK S.E.N. právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného/ storno poplatku a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k významné změně jakéhokoli klíčového prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud CK S.E.N. před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a náhradu případné škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného/ storno poplatku před zahájením zájezdu, jestliže 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 (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud cestovní kancelář uhradí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné/ storno poplatek.
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného/ storno poplatku, pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost zásadně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a CK S.E.N. neposkytlá přiměřené náhradní řešení vzniklé situace.
- V případě neposkytnutí nebo nevhodného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- CK S.E.N. má povinnost poskytnout pomoc, pokud se její zákazník ocitne v problémech.
- Ocitne-li se CK S.E.N. v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se CK S.E.N. v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka.
- CK S.E.N. disponuje pojištěním pro případ úpadku sjednaným u pojišťovny Collonade Insurance S.A., organizační složka, Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4, IČO: 04485079, e-mail: info@collonade.cz, tel.: +420 234 240 234. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že CK S.E.N. nebude schopna splnit své závazky z důvodu úpadku.

¹ Tyto právní předpisy, včetně směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302, jsou dostupné na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>).