

Všeobecné podmínky cestovní agentury „Mgr. Bohuslava Škvárová, CA NEON“, Komořanská 2066/7, 143 00 Praha 4, IČO 60217472 při zajištění jednotlivých služeb cestovního ruchu nebo kombinací jednotlivých služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami nebo na které se nevztahuje zákon č. 159/1999 S (např. jednodenní zájezdy) a **reklamační řád**

1. Úvodní ustanovení

Tyto podmínky upravují vzájemné vztahy mezi cestovní agenturou „Mgr. Bohuslava Škvárová, CA NEON“ a jednotlivými fyzickými nebo právnickými osobami – zákazníky cestovní agentury „Mgr. Bohuslava Škvárová, CA NEON“. Podmínky jsou pro obě strany závazné, jsou nedílnou součástí písemné smlouvy a nabývají účinnosti dnem jejího potvrzení.

2. Vznik smluvních vztahů a rozsah služeb

Smluvní vztah mezi cestovní agenturou a zákazníkem vznikne na základě písemné objednávky a smlouvy o zajištění jednotlivých služeb cestovního ruchu nebo kombinací jednotlivých služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami nebo na které se nevztahuje zákon č. 159/1999 Sb. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve smlouvě o zajištění služby. Tato platí pro všechny osoby uvedené ve smlouvě. Podepsaný zákazník ručí za smluvní závazky dalších přihlášených jako za své vlastní. Podpisem smlouvy o zajištění služby zákazník plně souhlasí s Všeobecnými podmínkami cestovní agentury „Mgr. Bohuslava Škvárová, CA NEON“, s reklamačním řádem a písemnou nabídkou zaslou e-mailem ev. poštou. Převzetím a potvrzením smlouvy o zajištění služby se cestovní agentura zavazuje zabezpečit zákazníkovi službu v dohodnutém rozsahu a kvalitě a CA vystaví fakturu-faktury.

3. Účastníci

Cestovní agentura poskytuje zajištění služby všem zákazníkům nad 18 let bez omezení, osobám mladším 18 let v době zajištění služby pouze se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu.

4. Podmínky účasti a platební podmínky

Podmínkou účasti je zaplacení celé ceny. Podmínky placení jsou vždy stanoveny na vystavených fakturách, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Placení zájezdu je možné bankovním převodem nebo pokladní složenkou v bance. V některých případech může být požadováno zaslání potvrzení o zaplacení. **Po provedení úhrady je vystaven Voucher.** Při nedodržení termínu úhrady ceny služby má CA právo odstoupit od uzavřené smlouvy o zajištění služby. Zákazník je v tomto případě povinen zaplatit příslušné odpustné viz bod 5.

5. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a stornovací podmínky, změny v cestovní smlouvě o zajištění služby.

Zákazník má právo kdykoliv před zájezdem odstoupit od smlouvy o zajištění služby a účast zrušit písemně mailem nebo doporučeným dopisem. Dopis může doručit do agentury též zákazník osobně nebo osoba jím pověřená, dohodne si předem dobu doručení. Zrušení musí být podepsáno osobou, která objednávku podepsala. **Účast je zrušena ke dni, kdy cestovní agentura obdržela písemné oznámení.** V případě odstoupení od smlouvy o zajištění cestovní služby, je zákazník povinen zaplatit cestovní agentuře odpustné za podmínek uvedených v ustanovení § 852h zák. č. 159/1999 sb. Za odstoupení od smlouvy s odpustným 100% z ceny se považuje i nedostavení se k ubytování, vrácení účastníka pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů, nedostavení se k odjezdu. V případě, že účastník odstoupí od smlouvy zajistí jiného účastníka, nebude účtováno odpustné ale pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu. Poplatek 200 Kč platí pro každou změnu jména ve smlouvě o zajištění cestovní služby před odjezdem.

Stornopoplatky-stornovací podmínky: v období do 90 dnů před odjezdem včetně: 200 Kč u jednodenních zájezdů a jednodenní služby, 500 Kč u vícedenních služeb, od 89 dnů do 70 dnů včetně před odjezdem 30 % z celkové ceny služby, od 69 dnů do 60 dnů včetně před odjezdem 35 % z celkové ceny služby, od 59 dnů do 55 dnů včetně před odjezdem 40 % z celkové ceny služby, od 54 do 50 dnů včetně před odjezdem 45 % z celkové ceny služby, od 49 do 45 dnů včetně před odjezdem 50 % z celkové ceny služby, od 44 do 40 dnů včetně před odjezdem 60 % z celkové ceny služby, od 39 do 31 dnů včetně před odjezdem 70 % z celkové ceny služby, od 30 do 28 dnů před odjezdem včetně 80 % z celkové ceny služby, od 27 do 25 dnů před odjezdem včetně 90 % z celkové ceny služby, od 24 do 20 dnů před odjezdem včetně 95 % z celkové ceny služby, v době kratší než 20 dnů 100 % z celkové ceny služby.

Pokud dojde ke stornu z mimořádně závažných důvodů (nutno doložit) a bylo s klientem uzavřeno pojištění „TURISTA“ u pojišťovny Generali-ČP (viz bod 6) jsou stornopoplatky za služby zajištěné podle typu pojištění a řídí se „Všeobecnými podmínkami pojišťovny pro cestovní pojištění Turista VPP-CR-T-01/2022“ <https://www.ckneon.cz/wp-content/uploads/2025/06/VPP-06-22-v01.pdf>. Cestovní agentura vždy vystaví stornofakturu.

6. Pojištění klientů

Cestovní agentura „Mgr. Bohuslava Škvárová, CA NEON“, jako provizní prodejce pojištění „Generali-České pojišťovny“ je oprávněna uzavírat cestovní pojištění „TURISTA“, jehož typ a rozsah je uveden ve smlouvě o zajištění služby.

Každý účastník obdrží obecné informace o pojištění (informační povinnost). Pojistná doba je shodná s termínem zahájení a ukončení služby uvedené ve smlouvě zajištění služby a řídí se Všeobecnými podmínkami pojišťovny pro cestovní pojištění Turista VPP-CR-T-01/2022 <https://www.ckneon.cz/wp-content/uploads/2025/06/VPP-06-22-v01.pdf>.

Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi ním a pojišťovnou. Pokud dojde k pojistné události, zákazník ji bude řešit přímo s pojišťovnou Generali-ČP. Cestovní agentura „Mgr. Bohuslava Škvárová, CA NEON“ je pouze zprostředkovatelem. Účastník je povinen údaje (jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo, adresu bydliště vč. PSČ, národnost) dodat před sepsáním smlouvy.

7. Práva a povinnosti cestovní agentury

Cestovní agentura má právo:

- upravit cenu služby ze závažných důvodů (zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny produktu v průměru více než 5%),
- neposkytnout náhradu za nevyužitou službu v případě, že zákazník nevyužije službu v důsledku příčin na své straně
- CA má právo poskytnutí služby ze závažných důvodů zrušit. V takovém případě je povinna vrátit zaplacenou částku v nejkratším možném termínu.
- Všechny změny je CA povinna písemně oznámit zákazníkovi neprodleně.

8. Reklamační reklamační řád

Pokud má zákazník výhradu nebo reklamaci k poskytované službě, je oprávněn ji reklamovat. Musí tak učinit neprodleně. V případě oprávněné reklamace je CA povinna odstranit vadu nebo poskytnout službu náhradní, je-li to možné. V opačném případě bude zákazníkovi poskytnuta sleva za reklamovanou službu, kterou zákazník nemohl pro vady využít. V případě, že reklamační nebude cestovní agentuře podána písemně ihned, nejpozději však do 30 dnů po ukončení čerpání služby, zaniká zákazníkovi nárok na slevu za reklamovanou službu. Bez potvrzeného písemného záznamu o reklamované službě (potvrzení ubytovací zařízení či jiný poskytovatel služby) nebude na reklamaci brán zřetel. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době čerpání služeb, ale byly vytknuty až po skončení čerpání služeb, nebude brán zřetel.

9. V případě úrazu, nemoci, odcizení věcí apod. poskytne CA dle možností účastníkovi potřebnou pomoc při řešení této události, avšak nehradí za účastníka léky, lékařské ošetření apod. Pokud je pojištěn, volá v první řadě asistenční službu pojišťovny.

10. Veškeré údaje a pokyny obsažené ve smlouvě o zajištění služby, o cenách a cestovních podmínkách, odpovídají skutečností známým v době uzavření.

11. Zákazník svým podpisem smlouvy uděluje souhlas cestovní agentuře, aby zpracovávala jeho osobní údaje včetně rodného čísla v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Na základě zmocnění uděluje též souhlas jménem všech osob, které jej k uzavření smlouvy zmocnily (§5 odst. 2 zák. 101/2000 Sb.)

12. Zákazník svým podpisem na objednávce-smlouvě o zajištění cestovní služby stvrzuje, že byl seznámen s těmito všeobecnými podmínkami, rozumí jim, souhlasí s nimi v plném rozsahu a bude je respektovat.

13. **Závěrečná ustanovení** : Případné spory se budou řešit podle občanského zákoníku.