

Všeobecné obchodní podmínky

ke Smlouvě o zprostředkování služeb cestovního ruchu

Alpínek, cestovní agentura

Provozovatel: Ing. Zuzana Kvítková, PhD.

IČO: 04907566

Místo podnikání: Jana Přebíka 955, Praha 9

Kontakt: Zuzana@alpinek.cz, +420 604 635 196

1. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) cestovní agentury Alpínek, která je provozovaná Ing. Zuzanou Kvítkovou, podnikatelem vykonávajícím svou činnost na základě živnostenského oprávnění, IČ 04907566, místo podnikání Jana Přebíka 955, Praha 9 (dále jen „prodávající“), upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy o zprostředkování služeb cestovního ruchu (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“).
2. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu o poskytování služeb cestovního ruchu lze uzavřít v českém jazyce.
4. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. Uzavření smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu

1. Veškerá prezentace služeb umístěná ve webových stránkách agentury je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít Smlouvu ohledně těchto služeb.
2. Ceny služeb uvedené na internetových stránkách agentury jsou ceny konečné. Ceny služeb zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou nabízeny na webových stránkách. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít smlouvu o zprostředkování služeb cestovního ruchu za individuálně sjednaných podmínek.
3. Pro objednání služeb vyplní kupující formulář Nezávazná poptávka ubytování (dále jen „Poptávka“). Poptávkový formulář obsahuje zejména informace o:
 1. poptávaných službách,
 2. počtu účastníků,
 3. délce pobytu,
 4. kontakt pro následnou komunikaci.
4. Při poptávání služeb je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje.
5. Během vyplňování Poptávky je kupujícímu umožněno měnit údaje, které do formuláře kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do poptávky. Údaje uvedené v poptávce jsou prodávajícím považovány za správné a na jejich základě připraví Smlouvu.

6. Po obdržení poptávky a ověření dostupnosti prodávající provede předběžnou rezervaci kapacit a zasílá prodávající kupujícímu Smlouvu s uvedením všech podstatných údajů. Kupující poté smlouvu podepíše a odešle na ve smlouvě uvedenou emailovou adresu. Poté je potvrzena rezervace v ubytovací kapacitě. Proávající provede závěrečnou kontrolu a oboustranně podepsanou smlouvu zašle zpět kupujícímu.
7. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením oboustranně podepsané Smlouvy kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedené ve Smlouvě.
8. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.

3. Cena služeb a platební podmínky

1. Cenu služeb dle Smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu bezhotovostně prostřednictvím bankovního převodu dle ve Smlouvě uvedeného harmonogramu.
2. Pokud klient v uvedené lhůtě neuhradí stanovenou zálohu, je agentura oprávněna rezervaci jednostranně zrušit.
3. Proávající vystaví na žádost zákazníka ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy kupujícímu fakturu. Proávající není plátcem daně z přidané hodnoty. Fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení kompletní ceny služeb a zašle ji v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.
4. Proávající je oprávněn změnit cenu nejpozději 10 dní před zahájením čerpání služeb, pokud by k tomu vedly nepředvídatelné okolnosti a důvody zvláštního zřetele, které by prodávajícímu bránily v poskytnutí služeb za původně sjednaných podmínek (např. změna devizového kurzu o více než 10 % nebo nepředpokládané cenové navýšení u partnerů poskytujících služby o více než 10 %).
5. Ceny pobytů neobsahují žádné pojištění, pobytovou taxu a u apartmánů většinou závěrečný úklid.

4. Odstoupení od Smlouvy o zprostředkování služeb cestovního ruchu

1. Proávající umožňuje kupujícímu nad rámec ustanovení § 1837 písm. j) občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy, účtuje však za to odpovídající storno poplatky. Výše storno poplatků se odvíjí od smluvních podmínek jednotlivých ubytovatelů a je vždy uvedena ve Smlouvě.
2. Ustanovení čl. 4.1 se přiměřeně použijí také v případě, že si kupující přeje odstoupit od části Smlouvy, a to zejména v případě, kdy objednal a koupil služby souhrnně pro více osob, z nichž některá služeb nevyužije.
3. Odstoupení od Smlouvy kupující zašle na adresu elektronické pošty prodávajícího uvedené ve Smlouvě. Kupující zřetelně uvede své celé jméno, telefonní číslo, číslo objednávky a číslo účtu, na který bude navracena poměrná část kupní ceny služeb. Kupující též uvede, zda odstupuje od Smlouvy, nebo od její části dle čl. 4.2. Bude akceptováno pouze odstoupení od Smlouvy zasláné ze stejné adresy elektronické pošty kupujícího, prostřednictvím které byla Smlouva uzavřena.
4. V případě odstoupení od Smlouvy vrátí prodávající kupujícímu poměrnou část kupní ceny služeb dle Smlouvy do 14 dnů od odstoupení od smlouvy kupujícím, a to bezhotovostně na účet kupujícího.

5. Zákazník je povinen uhradit cestovní agentuře stornopoplatek i v případech tzv. závažných důvodů na jeho straně (úmrtí v rodině, nemoc atp.). Pro tento účel se zákazníkovi doporučuje sjednání přípojištění cesty a pobytu v zahraničí a pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty u některé z českých pojišťoven.
6. Kupující má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoliv stornopoplatků
 1. při zrušení služeb ze strany poskytovatele,
 2. při změně termínu počátku čerpání služeb o více než 3 dny,
 3. při změně ceny po uzavření Smlouvy,
 4. při závažné změně ubytování (za závažnou změnu ubytování se nepovažuje náhrada ubytování stejné, nebo vyšší kategorie).
7. Tyto změny je prodávající povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník písemně neodstoupí od Smlouvy nejpozději do 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí.
8. Prodávající je oprávněn odstoupit od Smlouvy do okamžiku poskytnutí služeb. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet kupujícího. K odstoupení od Smlouvy přistupuje prodávající jen ve výjimečných situacích, kdy není objektivně možné služby poskytnout. Tuto skutečnost je povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
9. Prodávající je oprávněn odstoupit od Smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem.
10. Dále je prodávající oprávněn změnit dohodnuté služby před zahájením čerpání služeb, pokud nastanou okolnosti bránící prodávajícímu poskytnout služby dle sjednaných podmínek.

5. Reklamační řád

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění (dále jen „reklamací“) se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
2. Kupující je povinen ohlásit vadu bezprostředně po jejím zjištění, aby vada mohla být napravena ještě během čerpání služeb, pokud to charakter vady umožňuje.
3. Kupující může reklamovat prodávajícímu vadu služby nejpozději 1 měsíc po dni, ve kterém byla služba poskytnuta.
4. Reklamací uplatňuje kupující na adrese elektronické pošty prodávajícího dle smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu. Za okamžik uplatnění reklamací se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího elektronickou zprávu. Kupující zřetelně uvede své celé jméno, telefonní číslo a číslo objednávky. Kupující dále uvede popis reklamované vady.
5. Prodávající kupujícímu vydá písemné potvrzení o tom, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je reklamovanou vadou a jaký způsob vyřízení reklamací kupující požaduje. Prodávající kupujícímu dále vydá písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemné zdůvodnění zamítnutí reklamací.
6. Prodávající rozhodne o reklamaci bez zbytečného zdržení, nejpozději však do 30 pracovních dnů od uplatnění reklamací.
7. Prodávající neodpovídá za cenu a kvalitu za fakultativní služby, které si zákazník koupí přímo v místě pobytu.
8. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu prodávajícího nebo k okolnostem na straně kupujícího, na základě kterých kupující zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby, nevzniká kupujícímu, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

6. Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
2. Prodávající je oprávněn k poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění.
3. Prodávající je povinen
 1. nejpozději 7 dnů před zahájením čerpání služeb poskytnout zákazníkovi písemně další informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou prodávajícímu známy,
 2. pravdivě informovat zákazníka o všech okolnostech týkajících se poskytovaných služeb, které jsou pro něho důležité a které jsou prodávajícímu známé.
4. Prodávající neodpovídá za škody vzniklé odcizením nebo ztrátou věcí během pobytu. Zákazník má právo se proti takovým událostem pojistit.
5. Kupující je povinen
 1. poskytnout prodávajícímu potřebné úplné a pravdivé podklady k objednání ubytování,
 2. zaplatit před nastoupením pobytu plnou cenu dle Smlouvy, dle uvedených platebních podmínek,
 3. odstoupení od smlouvy provádět zásadně písemnou formou,
 4. v případě odstoupení od Smlouvy zaplatit uvedený storno poplatek dle Smlouvy.
 5. využívat Alpínkova průvodce aktivní dovolenou s dětmi pouze pro účely plánování vlastní dovolené.
6. Kupující bere na vědomí, že se na horách pohybuje na vlastní nebezpečí a prodávající nenese odpovědnost za jakékoliv škody, které vzniknou při používání Průvodce.

7. Ochrana osobních údajů

1. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících
 1. Kupující je srozuměn s tím, že prodávající je oprávněn pro účely plnění Smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích, pokud jsou důležité. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
 2. Pro účely plnění Smlouvy budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům prodávajícího (zejména hotelům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k pobytu, případně je obdrží kupující nejpozději během pobytu.
 3. Zákazník bere na vědomí, že prodávající je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
 4. Zákazník bere na vědomí, že prodávající bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení může být zasíláno formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti

zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese prodávajícího nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu zuzana@alpinek.cz.

5. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch kupující Smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením Smlouvy kupující prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

2. Kupující bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
 1. Požadovat od prodávajícího přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
 2. Požadovat, aby prodávající omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vzněs námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
 3. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
 4. Získat od prodávajícího kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je prodávající povinen mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
 5. Získat své osobní údaje, které prodávající zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

8. Ukládání cookies

1. Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by

docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

9. Doručování

1. Kupujícímu může být doručováno na elektronickou adresu kupujícího.

10. Závěrečná ustanovení

1. Pokud vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.
3. Smlouva o poskytování služeb cestovního ruchu včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.
4. Kontaktní údaje prodávajícího:
 1. zuzana@alpinek.cz
 2. +420 604 635 196

V Praze dne 11. 6. 2018