

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK MAYER + CROCUS s.r.o.

CK Mayer + Crocus s.r.o. byla zapsána do Obch. rejstříku dne 12. 11. 1997 Krajským soudem v Praze v oddíle C, vložka 55635. CK Mayer + Crocus s.r.o. je pojištěna proti úpadku u pojišťovny UNIQA.

Vzájemný smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Mayer + Crocus s.r.o. (dále jen CK) a klientem je upraven těmito „Všeobecnými podmínkami“, které jsou závazné pro obě strany. Podmínky, za kterých CK poskytuje svým zákazníkům služby, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákona č. 111/2018 Sb. o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

1. Přihlášení na zájezd

Klient je zařazen do zájezdu a smlouva mezi ním a CK je uzavřena vyplněním a podepsáním závazné přihlášky a zaplacením zálohy ve výši 50 % z ceny zájezdu. Obdržíme-li přihlášku po obsazení zájezdu, bude klientovi přednostně nabídnut jiný termín nebo okamžitě vrácena celá zaplacená částka. V případě přihlášení na zájezd v době kratší než 45 dnů před odjezdem zájezdu, je klient povinen zaplatit při podpisu přihlášky celou částku. Účastník mladší 18 let (necestuje-li s rodiči) přiloží k přihlášce písemný souhlas rodičů nebo zákonného zástupce.

Zákazník může zaplatit za zájezd následujícími způsoby:

- převodem z bankovního účtu na účet Mayer + Crocus
- hotově na pobočce Mayer + Crocus
- složenkou na účet Mayer + Crocus
- prostřednictvím obchodního zástupce CK Mayer + Crocus, kterého zákazník vyplněním přihlášky Mayer + Crocus zmocňuje k převodu peněz na účet Mayer + Crocus

Využije-li klient nabídku dovolené na splátky, tzn. zaplacení nižší zálohy, je povinen do 31.3. dané sezóny doplatit do plné výše zálohy. Pokud klient do 31.3. nedoplatí do plné výše zálohy je CK oprávněna od smlouvy okamžitě odstoupit se smluvní pokutou 1000 Kč/os. Dovolenu na splátky lze využít pro zájezdy, které odjíždí od 1.5. a později (ne na zájezdy odjíždějící začátkem roku do 30.4.).

Pro rok 2023 je zavedena na některé zájezdy akce „Přihláška s nulovou zálohou“. Lze se přihlásit na daný zájezd a zálohu zaplatit až 2 měsíce před odjezdem.

V případě nezaplacení zálohy bude Vaše přihláška zrušena bez jakýchkoliv poplatků. Pokud bychom Vaše rozhodnutí potřebovali závazně dříve (např. kvůli naplnění zájezdu, objednávkám služeb), budeme Vás kontaktovat, a Vy se rozhodnete v dané době. Na některé zájezdy, které pořádá více cestovních kanceláří dohromady, není tato akce možná. V tom případě Vám tuto informaci sdělí naše pracovnice při přihlašování.

Poukazy na zájezd budou rozeslány 7 - 15 dnů před odjezdem zájezdu po doplacení plné ceny zájezdu. Doplatek do plné ceny zájezdu musí být uhrazen 40 dnů před odjezdem zájezdu. V případě, že klient včas nezaplatí celou cenu zájezdu je CK oprávněna od smlouvy okamžitě odstoupit a to i bez poskytnutí jakékoliv dodatečné lhůty k zaplacení. Právo CK odstoupit od smlouvy trvá do té doby, dokud klient nezaplatí celou cenu zájezdu. V takovém případě vrátí CK klientovi část ceny zájezdu, kterou již zaplatil po odečtení smluvní pokuty, jejíž výše se rovná stornovacím poplatkům podle čl. 4 těchto podmínek (výše je odvozena od doby, kdy došlo k odstoupení).

!!! Důležité !!!

- Při všech platbách složenkou uvádějte do kolonky variabilního symbolu číslo rezervace nebo přidělený variabilní symbol a do kolonky specifický symbol rodné číslo.
- Při platbě ze sporožirového nebo jiného účtu přímo na náš účet, uveďte do variabilního symbolu číslo rezervace, nebo přidělený variabilní symbol a zašlete nám avízo, tj. zprávu, ve které bude uvedeno, ze kterého účtu je platba převedena, název účtu, částka, jména účastníků, za které je platba hrazena a název zájezdu. Při nedodržení těchto podmínek je velmi nesnadné zjistit, o jakou platbu se jedná.
- Bude-li za Vás platbu hradit podnik, sdělte nám písemně předem IČO a název podniku, jména osob a číslo zájezdu, za který je platba uhrazena a částku.
- Pokud nemáte naši složenku, můžete vyplnit složenku typu A (pro platbu na účet) podle následujících instrukcí:
 - název účtu adresáta: Mayer + Crocus s.r.o., Heydukova 1589/6, 180 00 Praha 8
 - název peněžního ústavu: KB Praha, číslo účtu: 19-8476660297/0100
 - variabilní symbol: číslo rezervace nebo přidělený variabilní symbol
 - specifický symbol: rodné číslo, konstantní symbol: 379

2. Bližší specifikace zájezdu

Ke každému zájezdu obdrží klient bližší propozice daného zájezdu, které obsahují náležitosti dle zákona 159/1999 Sb. (specifikace dopravy, ubytování, trasy apod.) a upřesnění rozsahu služeb zahrnutých v ceně zájezdu. Ceny zájezdu jsou kalkulovány ke dni tisku katalogu/ceníku (to je vždy k 20. 10. na další sezónu).

3. Zodpovědnost a pojištění

a) Klient se účastní zájezdu na vlastní odpovědnost. Je si vědom svého zdravotního stavu, fyzických a jiných schopností (např. plaveckých, lezeckých, orientačních aj.) a bude dbát, aby své síly nepřecenil.

b) **Pojištění léčebných výloh a storna není u většiny zájezdů v základní ceně.** Zájezdy, které mají komplexní pojištění v ceně, mají tuto informaci uvedenou v odstavci „Cena zahrnuje“. Pokud v odstavci „Cena zahrnuje“ není pojištění uvedeno, cena zájezdu komplexní pojištění neobsahuje. Klient je povinen vyjet do zahraničí pouze s platným pojištěním léčebných výloh. Toto pojištění si může zajistit sám nebo objednat při zakoupení zájezdu. Celková částka za pojištění včetně storna zájezdu je uvedena v odstavci „Fakultativně“. Aktuální ceny pojištění u jednotlivých zájezdů jsou uvedeny vždy na webových stránkách.

Pojištění je nutno sjednat vždy současně s přihlášením na zájezd, nelze doobjednat později. Částka za pojištění je nevratná, vrací se pouze při zrušení zájezdu ze strany CK.

Je-li v katalogu v odstavci „cena zahrnuje“ uvedeno pojištění léčebných výloh a storna, anebo zakoupíte-li si pojištění formou příplatku, jsou klienti pojištěni u pojišťovny Uniqa dle následujících podmínek:

Pojištění / Tarif Pojištění	Maximální plnění
Pojištění léčebných výloh a asistenční služba-	PČ: 5 000 000 Kč
Pojištění smrti následkem úrazu-	PČ: 150 000 Kč
Pojištění trvalých následků úrazu-	PČ: 300 000 Kč
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí os. -	PČ: 1 000 000 Kč
Pojištění storna zájezdu-80% ze stornovacích poplatků, max. do výše PČ: 20 000 Kč	
Pojišťovna neposkytuje plnění při těhotenství od 6. měsíce, při zhoršení chronického onemocnění apod.	

Součástí základních tarifů je nově i pojištění nákladů souvisejících s nařízenou karanténou (nesjednává se tedy žádné další pojištění na covid) a rovněž je nově akceptováno i pojištění storna zájezdu z důvodu nařízené preventivní karantény. Limity pojistného plnění nákladů na karanténu v zahraničí jsou náklady na ubytování max. 30 000 Kč (2 500 Kč/den), náklady na dopravu domů max 20 000 Kč.

c) Cena cestovního pojištění pro Zónu 1 (Evropa, Turecko, Maroko) - činí 40 Kč/den. Cena cestovního pojištění pro Zónu 2 činí 60 Kč/den.

Cena cestovního pojištění je platná k 12. 10. 2022. Pokud dojde ke změně pojistných tarifů, aktuální cenu pojištění najdete vždy u daného zájezdu na www.ckmayer.cz.

d) Lze navýšit limit pojistného plnění z pojištění stornovacích poplatků za příplatek:

Do výše 45 000 Kč za příplatek 300 Kč / osoba

Do výše 55 000 Kč za příplatek 700 Kč / osoba

Do výše 85 000 Kč za příplatek 900 Kč / osoba

U dražších zájezdů je proto uvedeno „**rozšířené pojištění storna**“, které zahrnuje tento vyšší limit plnění. Na konkrétní podmínky se informujte v cestovní kanceláři.

e) Kompletní podmínky cestovního pojištění najdete na www.ckmayer.cz/pojisteni nebo je obdržíte na vyžádání v CK.

f) Smluvní vztah vzniká mezi klientem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší klient přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/16 a rámcovou pojistnou smlouvou. Klient, který si sjednal cestovní pojištění, tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. V případě, že uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob.

g) **Upozorňujeme Vás, že pojišťovna potřebuje k pojištění klienta celé jméno, datum narození a adresu pojištěného.**

4. Smluvní pokuta (stornovací poplatek)

Při odřeknutí zájezdu účtuje CK smluvní pokutu:

- 210 a více dní před odjezdem 300 Kč / osoba

- 209-120 dní před odjezdem 10 % z ceny zájezdu

- 119-60 dní před odjezdem 30 % z ceny zájezdu

- 59-40 dní před odjezdem 50 % z ceny zájezdu

- 39-20 dní před odjezdem 60 % z ceny zájezdu

- 19-7 dní před odjezdem 80 % z ceny zájezdu

- 6 a méně dní před odjezdem, při nedostavení se k odjezdu nebo při přerušení účasti na zájezdu ze strany účastníka - 100 % z ceny zájezdu, tzn. účastník ztrácí nárok na vrácení úhrady.

Částka za pojištění je nevratná, připočítává se k výše uvedené smluvní pokutě. Vrací se pouze při zrušení zájezdu ze strany CK.

Pro stanovení výše stornopoplatku je rozhodující datum převzetí storna CK.

CK vždy účtuje cenu za vynaložené a smluvně zakotvené náklady jako jsou například nevratné zálohy na letenku, ubytování, vstupy, které se hradí dopředu (Alhambra, Warner Bros Studio apod.). U leteckých zájezdů toto platí i pro změnu jména (dle stornopoplatku účtovaného leteckým dopravcem). U zájezdů, kde je vystavena individuální letenka, je stornoplatek již ode dne přihlášení roven minimálně ceně letenky.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK MAYER + CROCUS s.r.o.

Stornovací poplatek se u autobusových zájezdů neplatí v případě, najde-li účastník za sebe náhradníka. Toto neplatí u leteckých zájezdů. 80% stornovacího poplatku hradí pojišťovna (platí pro klienty s připlaceným pojištěním v naší CK), do max. výše plnění 20 000 Kč, pokud se jedná o zrušení ze závažných zdravotních důvodů. U vybraných zájezdů si lze připlatit vyšší pojištění stornopoplatků, plnění se pak zvyšuje na max. 45 000 Kč, příp. 85 000 Kč.

5. Další ustanovení

- a) Každý účastník je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu a zákonů dané země. Veškeré náklady vzniklé porušením tohoto ustanovení nese klient.
- b) Průvodce odpovídá CK za dodržení programu zájezdu. Změna je povolena pouze v případě objektivních příčin (nepřízeň počasí při horských túrách, přírodní nebo dopravní kalamita na trase zájezdu apod.). Změna pořadí navštívených míst není považována za závažnou změnu (důvod k reklamaci). CK neodpovídá za nedodržení programu z důvodu vyšší moci (např. stávky lodních přepravců, nepříznivé povětrnostní podmínky, mořské bouře, povodně aj.).
- c) CK má právo v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahr. partnerů, dopravců, malého počtu přihlášených klientů apod.) zrušit zájezd. V případě zrušení zájezdu v zákonné lhůtě 20 dní před odjezdem u zájezdu delšího než 6 dní, 7 dní před odjezdem u zájezdu kratšího, vrátí CK klientovi neprodleně zaplacenou cenu. Na úhradu jakýchkoliv dalších nákladů nemá klient nárok. V případech, které nemůže CK ovlivnit (zrušení letu leteckou společností, omezení vstupu do dané země apod.), je CK oprávněna zrušit zájezd i ve lhůtě kratší. CK má právo posunout čas odjezdu (a příjezdu) o 24 hodin, vyžadují-li to okamžité podmínky. Upozorňujeme, že u leteckých zájezdů často dochází ze strany letecké společnosti ke změnám v letovém řádu během sezóny. Proto doporučujeme, neobjednávejte si důležité akce v době +-4 dny před/po termínu zájezdu. Při jakémkoliv změně bude CK neprodleně klienta kontaktovat.
- d) CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování připojí, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. U leteckého zájezdu upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy a dalších služeb z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. Veškeré reklamace vzniklé ze zpoždění letů uplatňuje klient přímo u leteckého dopravce.
- e) CK nese odpovědnost za škody vyplývající pro klienta ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst klientovi, zaviněním třetí strany a to v případě, jsou-li tyto změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné. CK nese odpovědnost za možnou nákazu infekčním onemocněním klienta na zájezdu a nese odpovědnost za ušlý zisk klienta po zájezdu.
- f) U zájezdů zejména pobytových a pobytově poznávacích je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování, nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.
- g) Místa v autobuse jsou přidělována podle pořadí přihlášek.
- h) Všechny zájezdy mají odjezd z Prahy, ostatní nástupní místa jsou uvedena u daného zájezdu. Jede-li autobus současně z východních Čech i Brna, trasa může být přes Svitavy, Litomyšl, Hradec Králové do Prahy a opačně. Doprava z jiných nástupních míst může být zajištěna i svozovým autem, vlakem nebo autobusovou linkou (RegioJet - týká se hlavně odjezdů z Brna). Autobusová doprava může být zajištěna i mikrobusem dle počtu klientů.
- h) Na letecké zájezdy je většina odletů z Prahy. Cestovní kancelář má právo zvolit i odlet z jiného letiště (Rakousko, Německo, Polsko aj.), v takovém případě však zajistí v ceně zájezdu transfer z/do Prahy.
- i) Každému účastníkovi doporučujeme, aby si před odjezdem zkontroloval platnost cestovního dokladu (pozor - do některých zemí musí být delší než 6 měsíců po návratu) a aby cestovní doklad v cizině bedlivě sřežil, protože za ztrátu dokladů nese veškerou odpovědnost sám (vč. nákladů na případnou zpáteční cestu).

j) Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady vč. víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do dané země dle aktuálně platných předpisů pro vstup do dané země (lékař. potvrzení o vakcinaci, EU certifikát, testy v požadovaném jazyce aj.). CK nehradí za tyto doklady a služby poplatky. Tyto poplatky nehradí rovněž v případě zrušení zájezdu z důvodů, které nemohla ovlivnit (nestabilní polit. situace, živelná pohroma, omezení vstupu do země vyhlášené vládou aj.). Zavedení nových opatření v dané destinaci neopravňuje klienta ke zrušení zájezdu.

k) Nedoporučujeme brát si na zájezd drahé šperky a jiné cennosti. CK nese odpovědnost za jejich ztrátu či odcizení.

l) Ubytování v apartmánech: Ložnice mohou být různé velikosti (u některých zájezdů je proto cenově rozlišení většího a menšího pokoje, u některých možnost příplatku za výběr pokoje). Vyskytují se však někdy i apartmány, které mají ložnice stejné. Pokud nastane tento případ, má dvojice, která si zaplatila větší pokoj, právo výběru pokoje. Apartmány mohou být rozdílně vybaveny, protože závisí na pečlivosti a vkusu jednotlivých majitelů. Do apartmánů, mobilhomů a chatek bývá zpravidla nutné vlastní ložní prádlo (přesné informace viz Propozice k zájezdu).

m) Ubytování v hotelech: nápoje u hlavních jídel nebývají v ceně polopenze. Protože zahraniční partneři mají dle smluv právo změny hotelu za jiný ve stejné kategorii, musíme i my naše klienty na tuto možnost upozornit. Při změně hotelu zajistí CK hotel ve stejné nebo vyšší kategorii a ve stejné rekreační oblasti. Touto změnou nevzniká klientovi nárok na reklamaci.

n) Fakultativní výlety se konají, přihlásí-li se na ně min. 20 osob.

o) Zájezdy v oddílu Česká republika s ubytováním v ČR mohou mít v případě uzavření hranic program v zahraničí zaměněn za program v ČR.

p) Zájezdy v oddílu lehká pěší turistika nemají charakter vysokohorské turistiky. CK nemá žádnou možnost ovlivňovat časy letů a případné zpoždění, proto klienti případné reklamace zpoždění letů uplatní přímo u letecké společnosti.

r) Vstupné do objektů, lodičky, MHD, trajekty na ostrovy u výletů a lanovky nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, pokud není v odstavci „Cena zahrnuje:“ výslovně uvedeno jinak.

s) Ceny leteckých zájezdů se mohou změnit při zavedení dalších nových příplatků (palivový, za vystavení letenky aj.) nebo jejich výrazným navýšením. CK nemá žádnou možnost ovlivňovat časy letů a případné zpoždění, proto klienti případné reklamace zpoždění letů uplatní přímo u letecké společnosti.

t) Přihlásí-li se na zájezd lichý klient (klientka), může si připlatit jednolůžkový pokoj. Je-li ho možné zajistit, sdělí CK cenu na konkrétní zájezd. Nechce-li si lichý klient (klientka) připlácet na ubytování v jednolůžkovém pokoji, zaplatí cenu ubytování ve dvoulůžkovém pokoji a bude ubytován(a) s osobami stejného pohlaví ve dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji podle toho, zda se sejdě lichý nebo sudý počet samostatných klientů. U některých zájezdů nelze klienta doobsadit, a proto je příplatek za 1/1 pokoj povinný, případně povinný při nedoobsazení (je uvedeno u zájezdu).

u) U leteckých zájezdů nelze zajistit konkrétní sedačku ani místa pro spolucestující vedle sebe v letadle. Místa si určuje letecká společnost. Budete-li si přát, vyžádáme je za příplatek, informujte se v CK.

v) Služby CR u CK jsou poskytovány v češtině.

w) Zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

x) Pro účinné řešení problémů, prosíme o podání reklamace co nejdříve, popř. na místě pobytu v průběhu zájezdu. Veškeré reklamace po návratu ze zájezdu podávejte bez zbytečného odkladu.

z) V případě, že se některá ustanovení těchto všeobecných podmínek stanou z nějakých důvodů neplatná, nezpůsobuje to neplatnost ostatních článků těchto všeobecných podmínek.

6. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 (ze dne 27.4.2016) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu je zákazník a všichni jeho spolucestující srozuměni, že jejich osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny, trajektové spol.). Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.ckmayer.cz.

Všeobecné podmínky jsou platné od 12. 10. 2022