



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ, ZAJIŠTĚNÍ LETENKY A ZAJIŠTĚNÍ JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře Channel Crossings s.r.o., IČO: 271 29 390, adresa Thámova 681/32, Karlín, 186 00 Praha 8 (dále jen „CK“) a zákazníka ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) a

- smlouvy o zajištění letenky nebo jiných služeb cestovního ruchu (dále jen „SoZL/SCR“);

1.1. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšlupnní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku.

1.2. Sdělení týkající se jednotlivých smluv si strany zasílají na e-mailové adresy uvedené ve smlouvě. Pokud smlouva neobsahuje e-mailovou adresu zákazníka, pak CK zasílá informace na e-mailovou adresu, prostřednictvím které byla mezi ní a zákazníkem smlouva uzavřena.

A. ZÁJEZD

2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

2.2. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po uzavření SoZ Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

2.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámova 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

3.2. SoZ je účinná zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK.

3.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány VOP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), a údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace,
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY



zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

- 3.4. Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

- 4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

- 5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- 5.2. Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.
- 5.4. Cena nezahrnuje zejména: manipulační poplatek za změnu zájezdu na přání zákazníka, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo čerpání dalších nadstandardních služeb.
- 5.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
- zálohu – 25 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



- doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 5.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snižená o odstupné dle článku 9 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
- 5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v SoZ.
- 5.9. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.
- 5.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od SoZ.

6. ZMĚNA SMLOUVY

- 6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od SoZ.
- 6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámova 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

- 6.3. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
- 7.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- 7.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

8. Odstoupení od smlouvy

- 8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 8.2. CK může zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY



- 8.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
- 8.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1 níže.
- 8.5. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; c) 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; d) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c) a d), nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 8.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. Odstupné (STORNO)

- 9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 30 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady + manipulační poplatek 1 500Kč;
- 30 – 15 den – skutečně vzniklé náklady a 25 % z ceny zájezdu, nejvíce však 100% z ceny zájezdu;

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



- 14 – 8 den – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu, nevíce však 100% z ceny zájezdu;
 - 7 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.
- 9.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
- 9.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, zejména náklady na letenku, ubytování apod.
- 9.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
- 9.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

- 10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ. Vadou zájezdu nejsou omezení v čerpání zájezdu způsobená běžnými životními riziky, pokud svým obsahem zjevně nenarušují funkci zájezdu, např. omezený přístup ke službě v souvislosti s protipandemickými omezeními.
- 10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



- 10.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 10.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než, jaké určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 10.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. To neplatí pro nezletilé osoby bez doprovodu, pro které je CK povinna zajistit ubytování bez časového omezení. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
- 10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- Poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ;

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



- sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů CK, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu o tom informovat CK;
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

12.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

13. ZAHRANIČNÍ ŠKOLNÍ POBYT

13.1. Pokud pořadatel zajišťuje pobyt žáka u hostitelské rodiny v jiném státě spojený s pravidelnou návštěvou školy ujednaný alespoň na dobu tří měsíců, jedná se o zahraniční školní pobyt. Zahraniční školní pobyt je zájezdem.

13.2. Na zahraniční školní pobyt se použijí ustanovení o tyto VOP v části A včetně tohoto článku. Na ostatní zájezdy nebo na zahraniční školní pobyty kratší než 3 měsíce se tento článek o zahraničním školním pobytu nepoužije.

13.3. Pořadatel je v případě zahraničního školního pobytu povinen:

- zajistit žákovi vhodné ubytování v hostitelské rodině;
- zajistit nad žákem dohled a péči o něho podle obvyklých poměrů v zemi školního pobytu; a
- vytvořit žákovi předpoklady, aby mohl pravidelně navštěvovat školu.

13.4. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti platit odstupné,

- pokud mu pořadatel nesdělil ani v předstihu dvou týdnů před zahájením zahraničního školního pobytu jméno a adresu hostitele, u něhož bude žák po příjezdu ubytován, a jméno a adresu pověřené osoby (koordinátora) v zemi školního pobytu, u níž lze požadovat pomoc, a údaj o možnosti spojit se s ní.
- pokud pořadatel žáka na pobyt náležitě nepřipravil.

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY



- 13.5. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy v průběhu školního pobytu. V tom případě pořadateli náleží ujednaná odměna snížená o ušetřené náklady. Pořadatel učiní opatření nutná k dopravě žáka zpět a zákazník uhradí pořadateli zvýšené náklady s tím spojené. Zákazník pořadateli zvýšené náklady nehradí, pokud zákazník odstoupil od smlouvy pro porušení pořadatelovy povinnosti.

14. POJIŠTĚNÍ

- 14.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Cestovní pojištění si může zákazník zajistit prostřednictvím CK u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna.
- 14.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, jež využívá pro případ úpadku cestovních kanceláří asistenční službu Euro-Center, tel. +420 221 860 606

15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 15.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 15.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 15.1 v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

15.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: odhlasit@chc.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

15.4. Výše uvedená ustanovení čl. 15 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

15.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

B. ZAJIŠTĚNÍ LETENKY NEBO JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ LETENKY NEBO JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CK se na základě SoZL/SCR zavazuje zajistit zákazníkovi letenku nebo jinou službu cestovního ruchu (dále jen „služba“), a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

1.2. CK se zavazuje zajistit službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smlouvenou cenu.

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



- 1.3. Pro SoZL/SCR se přiměřeně použijí ustanovení části A, konkrétně ustanovení čl. 2, 3, 5, 10 s výjimkou povinnosti nezbytné pomoci v nesnázích, 12 a 14.1.
- 1.4. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.

2. ZRUŠENÍ SLUŽBY A Odstupné (STORNO)

- 2.1. Zákazník i CK mohou před zahájením poskytování služeb odstoupit od SoZL/SCR vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 2.2. Pokud zákazník odstoupí od SoZL/SCR nikoliv pro porušení povinnosti CK, je povinen zaplatit CK odstupné podle části A čl. 9.1.
- 2.3. Brání-li CK nebo poskytovateli služby mimořádná a nepředvídatelná okolnost v poskytnutí sjednané služby, smluvní vztah mezi CK a zákazníkem zaniká a smluvní vztah mezi zákazníkem se mění v tom smyslu, že zákazníkovi bude vydán poukaz na pozdější čerpání služeb. Cena nebo zaplacená záloha na služby mu však nebude vrácena.

3. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- 3.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.
- 3.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.
- 3.3. Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přeměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz



- 3.4. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZL/SCR právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.
- 3.5. V případě letecké dopravy uplatňuje zákazník vady primárně u leteckého dopravce v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91.

4. POJIŠTĚNÍ

- 4.1. Pro účely zajištění služby není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

C. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
- 1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
- 1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- 1.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.
- 1.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 2. 2022

PŘEKLADY A TLUMOČENÍ • STUDIUM V ZAHRANIČÍ • JAZYKOVÁ ŠKOLA • PROJEKTY

Channel Crossings s.r.o.
Meteor Centre Office Park, budova C
Thámová 32, 186 00 Praha 8 - Karlín

IČO: 27129390
DIČ: CZ27129390
Tel.: +420 210 215 300

Spisová značka č. C98475 vedená
u Městského soudu v Praze
www.chc.cz