

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Cestovní kancelář: Ing. Markéta BORISOVÁ, Nádražní 827, 393 01 Pelhřimov, IČO: 706 57 254 (dále jen „CK“)

I. Preambule

1. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv uzavíraných s klienty CK, na základě kterých se klienti zúčastní zájezdů pořádaných CK.
2. CK organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce dle dohody. Pro účastníky s vlastní dopravou zprostředkování ubytování v hotelech, apartmánech a kempch včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto „Všeobecných podmínek“ je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze smlouvy uzavřené mezi CK jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou ve smlouvě o zájezdu – přihlášce klienta uvedeny a CK akceptovány podmínky smlouvy odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v přihlášce.

III. Rezervace zájezdu, uzavření smlouvy o zájezdu

1. Rezervace účasti na zájezdu pořádaném CK provádí klient telefonicky nebo osobně v provozovně CK. K uzavření smlouvy o účasti klienta na zájezdu pořádaném CK, případně jiné smlouvy s obdobným obsahem, dochází současným splněním podmínek, jimiž jsou podpis přihlášky klienta potvrzující jeho účast na zájezdu (smlouva o zájezdu), zaplacení zálohy na cenu zájezdu, jejíž výše činí zpravidla 50% z ceny zájezdu, není-li v konkrétním případě stanovena záloha jiná, a výslovnou akceptací těchto Všeobecných podmínek.
2. Rezervaci zájezdu bez splnění dalších podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami nevzniká smlouva o zájezdu mezi CK a klientem.
3. Přihláška klienta k účasti na zájezdu pořádaném CK obsahuje osobní údaje klienta, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plátek a výši zálohy. Klient odpovídá za správnost všech jim uvedených údajů uvedených na přihlášce.
4. Nárok klienta na účast na zájezdu pořádaném CK, který je předmětem uzavřené smlouvy mezi klientem a CK, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.
5. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na přihlášce ručí podepisující klient. Nevyvolává-li třetí osoba souhlas s uvedením své osoby na přihlášce a se vznikem smluvního vztahu s CK, je klient povinen dle smlouvy závazky třetí osobu plnit sám.
6. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy tj. druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku a údaje o trase cesty, a specifikace stravování tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu nebo nabídkových listů zájezdu CK, který má klient k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu CK nejsou, budou uvedeny přímo v přihlášce k účasti na zájezdu CK.

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem nebo nabídkovými listy zájezdu vydávanými CK.
2. Cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny v katalogu nebo na nabídkových listech CK, případně blíže specifikovány v přihlášce k zájezdu.
3. Cena zájezdu je splatná ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka je splatná do 5 dnů po vyplnění smlouvy o zájezdu a druhá splátka tvoří doplatek ceny zájezdu je splatná nepozději 30 dnů před počátkem zájezdu. Pokud by s ohledem na datum uzavření smlouvy o zájezdu v době splatnosti zálohy nastala zároveň i splatnost doplatku ceny zájezdu, je cena zájezdu splatná společně se zálohou.
4. Pokud dojde k vyplnění smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 5 dnů od vyplnění smlouvy o zájezdu. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.
5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu cestovní kanceláři. Úhradu provede sám v hotovosti v provozovně CK, případně bezhotovostně na účet CK. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá cestovní kancelář vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena, resp. záloha nebo doplatek, považuje za uhrazenou demou připsání na účet CK. CK je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v přihlášce, případně písemně oznámena klientovi.
6. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Klient je v takovém případě povinen uhradit odpustné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. IX. Před odstoupením od smlouvy může CK poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se klient zaplatit CK 100% konečné ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž klient výslovně souhlasí.

V. Změna ceny zájezdu

1. CK je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.
2. Cena zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.
3. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nepozději 21 dní před zahájením zájezdu.

VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:
 - a) požadovat poskytnutí všech služeb, stanovených taxativně pro každý zájezd,
 - b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závd písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastoupení cestovní kanceláře, v závažných případech, které nebyly odstraněny na místě, pak přímo u CK nepozději do 1 měsíce po skončení zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,
 - c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu,
 - d) v případě sporu mezi zákazníkem a cestovní kanceláří se může zákazník obrátit se žádostí o řešení svého spotřebitelského sporu na ČOI, a to nepozději do 1 roku od podání reklamace služeb. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezaplatňuje a náklady s ním spojené si strany sporu nesou sami. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.
2. Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK, že se zájezdu zúčastní jiná osoba. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou klienta vzniknou.
3. Klient je povinen:
 - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
 - b) zajistit si platný cestovní doklad, popř. příslušná vstupní víza,
 - c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; vést své náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nesmí klient, řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce nebo delegáta,
 - d) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi či průvodci, zastoupení cestovní kanceláře nebo přímo v sídle CK po návratu ze zájezdu.
4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejdříve zástupce cestovní kanceláře v místě konání zájezdu a provede písemnou reklamaci.
5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb, které tvoří nedílnou součást těchto podmínek a klient byl s nimi seznámen před zahájením čerpání těchto služeb.
6. Klient, který bez zavěnění cestovní kanceláře nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle smlouvy o zájezdu poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.
7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi místní delegát cestovní kanceláře. Počínaje doručením oznámení o vyloučení ze zájezdu zaniká povinnost CK poskytovat klientovi jakékoli služby dle smlouvy o zájezdu mezi oběma stranami uzavřené a dále oprávnění požadovat úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

VII. Práva a povinnosti CK

1. CK je oprávněna ze závažných důvodů ležících na její straně změnit podmínky smlouvy o zájezdu a navrhnout je klientovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu smlouvy o zájezdu, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud klient ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se její změnou souhlasí. Právo odstoupit od smlouvy neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto podmínek.
2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména
 - a) nepodstatné změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, v kategorii ubytování, stravování, dopravy apod.
 - b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programu náhradním vyvolaným nepředvídatelnými okolnostmi.
3. CK je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 7 dnů před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodělně vrátit klientovi všechny úhrady již klientem poskytnuté. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zářazení na volné místo v obdobném zájezdu. Fakultativní výlet se může pro nedostatek účastníků zrušit v průběhu pobytu.
4. CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne účastníkům zájezdu náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečnou službou.
5. CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního zástupce cestovní kanceláře – delegáta nebo průvodce vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.
6. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady. Reklamaci nelze uplatnit v případech, kdy:
 - a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta,
 - b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb,
7. CK je oprávněna uskutečnit operativní změny jednotlivých služeb oproti objednanému obsahu smlouvy, které jsou z objektivních důvodů nevyhnutelné a které CK nezpůsobila, ale byly zapříčiněny tzv. důvody vyšší moci, rozhodnutím státních orgánů, změnami u zahraničních partnerů, dopravců či překnihování hotelu. V případě tzv. vyšší moci např. stávka, válečný stav, nepříznivé počasí, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy nepřebírá CK

- odpovědnost za škody a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Z toho vyplývá, že nebude vrácena klientovi již uhrazená platba, pokud nebude uvedeno jinak. Případné vícenásobky spojené se zásahem vyšší moci nebudou ze strany CK proplaceny.
8. Minimální počet účastníků pro svaz z jednoho nástupního místa jsou 4 osoby. Při nižším počtu osob bude klient dle momentální situace informován o případných změnách a nejbližším nástupním místě.
9. Cestovní kancelář je povinna nepozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu či nabídkovém listě, který byl zákazníkovi předán a to zejména:
 - a) Jméno, adresu a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnáších v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, místního zástupce cestovní kanceláře, pokud je v destinaci přítomen, a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

VIII. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřeno pojištění smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti

Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/ zálohy. V případě, že zákazník nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musel vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajistil sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

IX. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. CK je oprávněna od uzavřené smlouvy o zájezdu odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.
2. Klient je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od smlouvy o zájezdu písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů, resp. za jakýchkoli jiných důvodů. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně oznámení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Klient bere na vědomí, že odstoupením od smlouvy vzniká CK újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK a příměného ušlého zisku. Jako náhrady újmy způsobené tímto jedním klientem proto sjednávají strany smluvní odpustné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.
3. Stornopoplatky podle odstavce 2 čí:
 - a) 30% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 44. a 30. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - b) 40% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 29. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - c) 70% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 19. a 11. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - d) 90% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 10. a 5. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - e) 100% z celkové ceny objednaných služeb, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany klienta dojde mezi 4. dnem před prvním dnem zájezdu a prvním dnem zájezdu.
4. Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od smlouvy bez udání důvodů k prvním dni zájezdu.

Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK. V případě, že klient, odstoupí od smlouvy, zajistí na stornované místo jiného účastníka, nebude účtováno storno.

CK doporučuje klientovi pojištění se také proti stornu zájezdu, které musí být sjednáno již při platbě zálohy za zájezd.

1. Cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před či kdykoli během poskytnutí služeb ze smlouvy vyplývajících, pokud zákazník svým nevhodným, hrubým chováním výrazně narušuje průběh cesty nebo pobyt, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Cestovní kancelář má v takovém případě právo zákazníka ze zájezdu vyloučit a zákazníkovi zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb (případně další vzniklé náklady si zákazník hradí sám). Vyloučená je přeprava osob v podnaplíně stavu. Z přepravy mohou být vyloučeni i cestující, kteří nerespektují přepravní řád dopravní společnosti (za jehož porušení nesou plnou odpovědnost) - nebo vulgárně a hrubě napadají zástupce CK nebo další účastníky.

X. Závěrečná ustanovení

1. Pro účastníky zájezdu není zajištěno cestovní pojištění, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Klient je oprávněn sjednat cestovní a další pojištění přímo v CK nebo individuálně.
2. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích a dalších materiálech CK o službách, cenách a cestovních podmínkách, odpovídají informacím známým v době tisku. CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodující skutečnosti adekvátním způsobem upravit.
3. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dne 10.3.2016.

CK Ing. Markéta BORISOVÁ