

VŠEOBECNÉ A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDU

Níže uvedené podmínky pro zákazníky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy mezi zákazníkem a CK. Nabývají účinnosti podpisem cestovní smlouvy.

1. Vznik smluvního vztahu

Cestovní kancelář (dále jen CK) obstarává účast na zájezdech na základě cestovní smlouvy. Klient vyplňuje cestovní smlouvu podle předtisku a zodpovídá za správnost a úplnost všech údajů. Za objednávku se považuje odevzdání či doručení smlouvy, smluvní vztah je navázán potvrzením ze strany CK. Smlouva platí pro všechny osoby na přihlášce uvedené, přičemž za smluvní závazky všech těchto osob ručí podepsaný objednavatel.

2. Cena zájezdu a platební podmínky

Ceny zájezdů jsou sjednány dohodou mezi klientem a CK a nezahrnují cestovní pojištění. Klient je povinen v předepsaném termínu (zpravidla při odevzdání smlouvy) složit zálohu (zpravidla ve výši 1/2 celkové ceny zájezdu) a nejpozději 30 dnů před odjezdem uhradit doplatek. Při objednávce ve lhůtě kratší než 35 dnů před odjezdem je klient povinen uhradit celou cenu zájezdu najednou. Nebudou-li záloha nebo doplatek uhrazeny v předepsaném termínu, určí CK náhradní termín. Nebude-li ani tento dodržen, je CK oprávněna zrušit účast klienta na zájezdu již bez dalšího upozornění. V případě doplatku bude takovéto nezaplacení současně kvalifikováno jako storno klienta. Lhůty a podmínky tohoto odstavce se vztahují na skutečně inkaso úhrad v pokladně či na účtu CK.

3. Cestovní doklady

Cestovní doklad (pas) si každý klient obstarává sám. Je přítom povinen dbát, aby tento doklad byl platný ještě alespoň 6 měsíců po datu skončení zájezdu. CK nenese zodpovědnost za event. škody, vzniklé neplatností nebo neúplností cestovních dokladů.

4. Změny sjednaných podmínek

CK si vyhrazuje právo na určité změny, přičemž rozlišuje mezi změnami závažnými a ostatními. Za změny závažné je nutné považovat přesun data konání zájezdu o více než 48 hodin, zvýšení ceny zájezdu o více než 15 %, snížení kategorie ubytovacího zařízení, změnu způsobu dopravy a rozsáhlejší změnu programu, spočívající ve zkrácení či prodloužení zájezdu o více než 24 hod. V případě těchto závažných změn si CK bez zbytečného odkladu vyžádá stanovisko klienta a současně určí lhůtu k vyjádření. Nevyjádří-li se klient v této lhůtě, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě vyjádřeného nesouhlasu má klient právo na vrácení již zaplacené částky nebo na její převod k úhradě jiného zájezdu bez stornopoplatků.

U změn ostatních jako je např. změna trasy dopravy, zvýšení ceny zájezdu v rozsahu do 15% apod., učiní CK opatření, aby byl klient bez zbytečného odkladu informován. CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zavinením klienta (vědomé nečerpání služeb, nerespektování pokynů průvodce či norem a zákonů navštíveného státu, ubytovacího zařízení, dopravce apod.) nebo z důvodu tzv. vyšší moci – tj. zejména z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení max. úsilí (záplavy, požáry, zemětřesení, tsunami a jiné neovlivnitelné přírodní jevy). U zájezdů, prodávaných na poslední chvíli s výraznými slevami (last moment, superlast moment) si CK

vyhrazuje právo upravit některé služby odlišně od původního popisu.

První a poslední den zájezdu v cílovém místě jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat event. zkrácení pobytu.

5. Zrušení zájezdu

CK si vyhrazuje právo ve výjimečných případech zrušit vypsaný zájezd. Takovéto zrušení může být nezbytné zejména při ekonomické neúnosnosti uskutečnění cesty z důvodu nedostatečného počtu účastníků. U zájezdů s dopravou organizovanou CK je minimální počet platících osob 35 u autobusu do 49 míst resp. 55 u autobusu do 70 míst.

Zrušit takto zájezd je možné nejpozději 14 dnů před nastoupením cesty a v téže lhůtě je CK povinna informovat zákazníka. V takových případech poskytne CK možnost náhradní dovolené na srovnatelné úrovni nebo neprodleně vrátí klientem již složené úhrady. Z důvodu vyšší moci může CK zrušit zájezd bez stanovení jakékoliv lhůty a současně má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem.

Klient může zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před nastoupením cesty doporučeným dopisem nebo osobně v kanceláři prodejce. Při takovémto zrušení zájezdu je nutné uhradit stornopoplatky podle termínu, kdy ke zrušení došlo:

a) základní stornopoplatek

10 % z ceny zájezdu bez cestovního pojištění (min však 300 Kč/os), pokud ke zrušení dojde dříve než 60 dnů před plánovaným odjezdem

b) zvýšený stornopoplatek

30 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 60–30 dnů před odjezdem

50 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 29–15 dnů před odjezdem

85 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 14–4 dny před odjezdem

100 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu později nebo nenastoupením cesty

Veškeré výše uvedené poplatky se účtují za každou stornovanou osobu. V případě storna jedné osoby ubytovací kapacity (např. stan, karavan, chatka, apartmán...), musí zaplatit zbývající osoba příplatek za neobsazené lůžko.

Při změně jména účastníka zájezdu, na kterého zní cestovní smlouva a ubytovací poukaz (termín, celkový počet osob a destinace zůstávají nezměněny) si CK účtuje poplatek ve výši 200 Kč za změnu. Změna termínu a destinace od 46 dne před odjezdem je považována za storno a novou rezervaci. Výše uvedené poplatky účtujeme vždy za každou osobu včetně dětí.

Pro stanovení stornopoplatku je rozhodující datum skutečného doručení doporučeného dopisu nebo potvrzení prodejce o přijetí storna.

Pokud by došlo k překnihování ubytovací kapacity ze strany CK, bude klient ubytován v kapacitě stejné kategorie a to bez nároku na finanční náhradu.

6. Reklamační kvality služeb

Neposkytne-li CK sjednané služby v plném rozsahu a kvalitě, má klient možnost uplatnit právo z odpovědnosti za vadu. Takováto reklamační musí být uplatněna ihned bez

zbytečného odkladu u průvodce zájezdu, který je povinen sjednat nápravu. Nepodaří-li se závadu odstranit, je nutné sepsat o příslušných skutečnostech krátký zápis, který průvodce podepíše a doplní svým stanoviskem. V tomto případě je nutné reklamaci osobně nebo doporučeným dopisem předat spolu se zápisem do CK, nejpozději však do 1 měsíce po ukončení zájezdu. CK je povinna rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace. Ve složitějších případech si CK vyžádá u klienta odklad. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

7. Pojištění

Cena zájezdu zahrnuje povinné pojištění proti úpadku a insolvenční CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. u České podnikatelské pojišťovny, a. s. Pojištění osob, zavazadel, storna apod. tabulková cena zájezdu nezahrnuje, klient si může uzavřít takové druhy pojištění sám.

8. Zavazadla

Z důvodu nemožnosti přetěžování autobusů, má každý účastník zájezdu právo na přepravu jednoho zavazadla do hmotnosti 25 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 2 kg zdarma. Při překročení hmotnostního limitu u některého z přepravovaných zavazadel mají řidiči autobusu či zástupce cestovní kanceláře právo takovéto zavazadlo z přepravy vyloučit. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě s CK za smluvní poplatek.

Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. CK ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu, či ztrátu přepravovaných zavazadel.

9. Zpoždění

CK plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení silničních cest. Klienti musí při plánování přípojů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu do cílového místa dovolené) nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny zájezdu.

10. Zpracování osobních údajů

Klient uděluje souhlas, aby jeho osobní údaje včetně data narození uvedeného v cestovní smlouvě zpracovávala CK v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Klient prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb rovněž i jménem všech uvedených na cestovní smlouvě.

11. Ostatní ustanovení

CK si vyhrazuje právo navýšení o palivový příplatek v případě zvýšení ceny PHM nad 35,-Kč/l

Tyto všeobecné a záruční podmínky jsou součástí cestovní smlouvy mezi CK a klientem a nabývají účinnosti podpisem objednavatele na cestovní smlouvě.