



SMLOUVA o ubytování / o zájezdu

Evid.č. (var. symb.)

Cestovní kancelář

AVE Zdenka, s.r.o.

Smila Osovského 34/22, 674 01 Třebíč

IČO 27666662, OR-KSB Brno odd. C/50281

tel./fax: 568 840 010, 568 840 110

e-mail: ave@avezdenka.cz

Zplnomocněný obchodní zástupce

zastoupená

razítko:

jméno prodávajícího:

Zákazník zmocněný všemi spolucestujícími k závazné přihlášce a uzavření smlouvy

Příjmení a jméno	Dat. nar.	Adresa vč. PSČ
1.		
Spolucestující:		Telefony:
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

CK AVE Zdenka se zavazuje řádně poskytnout uhrazený soubor služeb takto:

1.	Pobytové místo:	7.	Doprava:
2.	Název ubytování:	8.	Termín zájezdu:
3.	Typ a velikost ubytování:	9.	Druh stravování:
4.	Celkem osob vč. osob gratis:	10.	Počet stravujících se osob:
5.	Termín pobytu:	11.	Odjezdové místo:
6.	Počet nocí:	12.	Další služby:

Doklady k čerpání služeb vč. informací, pokynů a doklady k pojištění:

<input type="checkbox"/> vyzvednu osobně	<input type="checkbox"/> zaslat na adresu zákazníka	<input type="checkbox"/> zaslat na zplnomocněného zástupce
--	---	--

Na služby obsažené v této smlouvě/se vztahuje nevztahuje pojištění CK proti úpadku.

Ujednání o cenách:

		Celkem:
1.	Cena pobytu dle katalogu:	
2.	Slevy z pobytu, provize:	
3.	POBYT	
4.	Doprava:	
5.	Transfery:	
6.	Stravování:	
7.	Pojištění:	

CENA K ÚHRADĚ

ZÁLOHA	dne
DOPLATEK	dne

Smlouva o zájezdu je ve smyslu § 1 odst. 1 zák. č. 159/99 Sb. zájezdem (více služeb) a vztahuje se na ni pojištění CK proti úpadku. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že byl informován o vízových a pasových požadavcích, jakož i zdravotních dokladech vyžadovaných pro potřeby cesty, o pojištění záruky pro případ úpadku CK a o možnosti cestovního pojištění (vše na www.chorvatsko-ave.cz). Dále prohlašuje, že se seznámil a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami (stanovující podmínky přepravy, odstoupení a změny smlouvy, ceny a platební podmínky, stornopodmínky, reklamační řád), které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

FX-5689/12

--	--	--	--

Datum

Podpis obchodního zástupce

Podpis zákazníka

Podpis a razítko AVE Zdenka

Všeobecné podmínky

Všeobecné a záruční podmínky účasti na zájezdech ve smyslu zák. 159/99 Sb. a NOZ 2014

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky platí pro veškerou nabídku služeb prezentovanou v katalogu a na www stránkách s tím, že objem zájezdové činnosti cestovní kanceláře (dále jen CK) je povinně smluvně pojištěn pro případ úpadku CK a to ve prospěch zákazníka.
2. Pojmem „zájezd“ se rozumí pouze předem sestavená kombinace služeb, které tvoří významnou část souhrnu nabízených služeb.
3. Zákazník má právo na plnění ze strany pojišťovny v těch případech pojištěných zájezdů, kdy toto plnění není schopna zabezpečit CK v důsledku úpadku. Jedná se o refundaci, tj. vrácení zaplacených úhrad v případě, že se zájezd neuskutečnil zcela nebo se uskutečnil z části, a o repatriaci, tj. fyzické (nepeněžní) zabezpečení dopravy ze zahraničí do ČR, pokud dopravní služba byla součástí zaplaceného zájezdu.
4. Návod jak postupovat bude předmětem „Informací a pokynů pro cestu a pobyt“, resp. předmětem samostatné dokumentace dodané pojišťovnou.

II. Vznik smluvních vztahů

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK, resp. mezi zákazníkem a zplnomocněným obchodním zástupcem, vzniká podáním řádně vyplněné a oběma stranami potvrzené smlouvy/závazné přihlášky se současnou úhradou zálohy ve výši 50% souhrnné ceny objednaných služeb. Podepsáním smlouvy/závazné přihlášky zákazník zároveň potvrzuje, že mu byl předán nabídkový katalog CK se všemi rozhodnými skutečnostmi a charakteristikou nabízených služeb, jakož i s těmito všeobecnými podmínkami, které zákazník uznává a souhlasí s nimi.
2. Smlouvou/závaznou přihláškou se CK zavazuje poskytnout zákazníkovi domluvený rozsah služeb a zákazník se zavazuje tyto služby uhradit předem.
3. Protože katalog CK byl vydán ve velkém předstihu, vyhrazuje si CK právo na změny oproti údajům v katalogu. Rozhodující a závazné údaje budou v těchto případech uvedené ve smlouvě/závazné přihlášce.

III. Cena, platební podmínky

1. Ceny služeb jsou cenami v Kč sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK ke dni vzniku smluvního vztahu. Co je a co není zahrnuto do cen je taxativně uvedeno v katalogu a na www stránkách. Ve všech cenách zájezdů je zahrnuto rovněž povinně smluvní pojištění CK. Cestovní pojištění zákazníka je vždy na délku pobytu zvýšenou o den odjezdu a příjezdu.
2. Zároveň se vznikem smluvního vztahu hradí zákazník zálohu 50% ze souhrnné ceny objednaných služeb (pokud nebylo dohodnuto jinak), doplatek musí být nejpozději 35 dnů před odjezdem. V případě rezervace v době kratší než 35 dnů před odjezdem je celková cena splatná v plné výši. V případě nedodržení těchto platebních lhůt má CK právo zrušit zákazníkovi účast s tím, že náklady (stornopoplatky) ponese zákazník.
3. Zákazník je oprávněn zahájit čerpání služeb dle smlouvy/závazné přihlášky až po úplné úhradě ceny, a to na základě dokladu (voucheru), který obdrží od CK ve lhůtě nejpozději 7 dnů před odjezdem spolu s dalšími materiály (informace a pokyny pro cestu a pobyt apod.).
4. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu došlo-li k nárůstu ceny dopravy vč. pohonných hmot či dálničních poplatků apod. nebo došlo-li k nárůstu v kalkulaci použitého kurzu o více než 10%. Zákazník obdrží v této záležitosti písemné vyrozumění a CK má právo na úhradu tohoto navýšení.

IV. Změny sjednaných služeb - vyšší moc

1. Pokud dojde k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následky neodvisí od činnosti CK nebo k okolnostem, které ovlivní sám zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyčerpá objednané služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu nebo slevu.

2. Dojde-li vlivem povětrnostních podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností (přetížení hraničních přechodů apod.) ke změně (zpoždění) odjezdu/příjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu autobusu apod. V těchto případech CK nenahrazuje a neodpovídá za případné škody, které by tím zákazníkovi mohly vzniknout, ani tím nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník má právo:
 - a) na komplex potřebných informací pro rozhodnutí uzavřít smlouvu/závaznou přihlášku
 - b) být informován o změnách termínů, rozsahu služeb a cenách zájezdu, případně zrušení zájezdu
 - c) vyžadovat řádné a kvalitní poskytnutí služeb
 - d) dodatečných informací ke službám
 - e) reklamovat případné nedostatky ihned na místě prostřednictvím průvodce nebo delegáta CK a žádat jejich nápravu. Nelze-li nedostatky ihned odstranit, vyžadát si písemné stanovisko zástupce CK v místě či majitele objektu (je-li místo bez delegáta). Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky
 - f) kdykoli před započítím zájezdu odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek (část VII)
 - g) písemně oznámit změnu v osobě účastníka
 - h) na odstoupení od smlouvy a vrácení úhrady bez stornopoplatků pouze v případech:
 - zrušení zájezdu cest. kanceláří
 - závaž. změn v programu (za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování, je-li náhrada ubytování stejná nebo vyšší kategorie).
2. Zákazník má povinnosti:
 - a) nahlásit spolucestující děti i v případě, že nehradí náklady za pobyt a dopravu
 - b) děti do 18 let mohou cestovat pouze v doprovodu dospělých osob, které za ně zodpovídají, nebo s jejich písemným souhlasem
 - c) zkontrolovat, zda všechny zaplacené služby má uvedeny v dokladu o účasti
 - d) zaplatit CK sjednanou cenu
 - e) zabezpečit si řádné cestovní doklady
 - f) řídit se informač. materiály, které upřesňují podmínky zájezdu a dbát pokynů zástupce CK
 - g) poskytnout CK nezbytnou součinnost, které je třeba k zajištění služeb a ve věci příp. změn, řešení reklamací či pojišťovacích událostí
 - h) v případě zrušení účasti na zájezdu uhradit stornopoplatky

VI. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

1. Cestovní kancelář má právo:
 - a) z důvodů, které nemůže ovlivnit změnit termín, cenu či program zájezdu či zájezd zcela zrušit. Toto musí CK oznámit zákazníkovi písemně a bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník do 5 dnů od doručení smlouvy nevypoví, má se za to, že se změnami souhlasí.
 - b) odstoupit jednostranně od smlouvy z důvodů porušení povinností zákazníkem, který následně uhradí stornopoplatky
 - c) v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, příp. při závažném narušování programu nebo průběhu zájezdu či hrubém a nevhodném jednání vůči ostatním účastníkům zájezdu či personálu ubytovacích kapacit, vykážat takto jednajícím účastníkem z dalšího průběhu zájezdu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb
 - d) neposkytnout finanční náhradu, pokud účastník z vlastní viny služby nečerpá, resp. nedodrží ustanovení těchto všeobec. podmínek
 - e) zvýšit cenu služeb uvedených ve smlouvě, dojde-li ke zvýšení
 - cen za dopravu včetně PHM
 - směnného kurzu Kč použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%
2. Cestovní kancelář má povinnosti:
 - a) předat zákazníkovi doklady o zájezdu:
 - voucher s uvedenými zaplacenými službami

- pokyny pro cestu a pobyt.

Z dokladů musí být patrné: čas odjezdu a příjezdu, program, druh dopravy a ubytování, nástupní místa, kontaktní adresy pro klienty s vlastní dopravou, fakultativní služby, event. druh a rozsah pojištění apod.

- předat zákazníkovi doklady o pojištění
- předat doklady pro pojištěné zájezdy (certifikáty povinně smluvního pojištění CK)
- b) informovat zákazníka o příp. změnách programu, rozsahu služeb či ceny zájezdu
- c) řádné a kvalitně poskytnout sjednané služby
- d) připomínky, stížnosti a reklamace zákazníků řešit na místě, v případě, že to není možné, pak do 30 dnů od obdržení písemné reklamace.

VII. Odstoupení od smlouvy, storno podmínky

1. K odstoupení na účasti je vždy třeba písemné formy. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí této písemnosti cestovní kanceláří.
2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů změny podstatných podmínek ze strany CK nebo zrušení zájezdu má právo na:
 - a) účast v náhradním zájezdu s obdobnou kvalitou
 - b) vrácení všech zaplacených částek do 30-ti dnů od obdržení storna.
3. Zákazník má právo kdykoliv od objednání zájezdu bez udání důvodů svoji účast zrušit, je však povinen zaplatit stornopoplatky ve výši:
 - a) do 49 dní před odjezdem: 300,- Kč/os
 - b) 48 - 30 dní před odjezdem: 10 %
 - c) 29 - 15 dní před odjezdem: 50 %
 - d) 14 - 7 dní před odjezdem: 80 %
 - e) 6 a méně dní před odjezdem: 100 % vždy z celkové ceny zájezdu vč. všech dodatkových služeb. Za zrušení zájezdu se 100 % stornopoplatkem se považuje i nedostavení se k odjezdu včas. Stornovací poplatky budou vyúčtovány i v případě, kdy se zákazník nezúčastní pobytu v důsledku jím udaných nesprávných a neúplných údajů na přihlášce, nepředložení cestovních dokladů a nedodržení celních, pasových, devizových, vízových či jiných předpisů.

VIII. Reklamace

- 1) CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazku vyplývajících z uzavřené smlouvy/závazné přihlášky.
 - 2) V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo dohodnuto ve smlouvě/závazné přihlášce, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen reklamovat vady služeb ihned po jejich zjištění u zástupce CK nebo jejího zahraničního partnera tak, aby mohly být vady odstraněny. Vady, které nebyly na základě reklamace na místě vyřízeny musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak nárok na reklamaci zaniká. Reklamace musí obsahovat vyjádření zástupce CK nebo jejího zahraničního partnera z místa pobytu.
 - 3) Reklamační právo lze uplatnit také u zplnomocněného obchod. zástupce, který prodej zprostředkoval.
 - 4) CK neručí za kvalitu cizích služeb, které si zákazník objedná v místě např. pomocí delegáta lodní výlet apod., ani za škody způsobené: zákazníkem, třetí osobou nespokojenou s poskytovanými službami, událostí které nešlo zabránit.
- ## IX. Poznámky, doporučení
- Při výběru zájezdů doporučujeme detailní seznámení s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Blíží a doplňující informace rádi podají pracovníci CK. U pobytů je třeba počítat s tím, že v závěrečný den je nutno vyklidit ubytovací kapacitu do 1000 hod dopoledne (nebo dle pokynů delegáta). Požadované umístění v buse, příp. požadovaný přístup na trase nemusí CK akceptovat.

X. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 1.1.2014 a vztahují se na nabídku CK AVE Zdenka.