



CESTOVNÍ SMLOUVA ZÁVAZNÁ PŘIHLÁŠKA

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 cestovní smlouvě/závazné přihlášce se vztahuje nevztahuje pojištění CK proti úpadku.

Ujednání o cenách:

Celkem:

| | | | | |
|----|---------------------------|--|--|-----|
| 1. | Cena pobytu dle katalogu: | | ZÁLOHA | dne |
| 2. | Slevy z pobytu, provize: | | DOPLATEK | dne |
| 3. | POBYT | | Zákazník svým podpisem stvrzuje, že souhlasí jménem svým i jménem všech spolucestujících s takto uzavřenou cestovní smlouvou (zájezdy) resp. Závaznou přihláškou (nezájezdy), jakož i s „Všeobecnými a záručními podmínkami“ (viz zadní strana). | |
| 4. | Doprava: | | | |
| 5. | Transfery: | | | |
| 6. | Stravování: | | | |
| 7. | Pojištění: | | | |

CENA K ÚHRADĚ

FX 5689/12

Datum

Podpis obchodního zástupce

Podpis zákazníka

Podpis a razítko AVE Zdenka

Všeobecné a záruční podmínky

účasti na zájezdech ve smyslu zák. 159/99 Sb.

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky platí pro služby sjednané v této „Cestovní smlouvě“/„Závazné přihlášce“, přičemž cestovní kancelář (dále jen CK) je povinně smluvně pojištěna pro případ úpadku CK a to ve prospěch zákazníka.
2. Pojmem „zájezd“ se rozumí pouze předem sestavená kombinace dopravy a ubytování nabízená za souhrnnou nebo i oddělenou cenu nebo i kombinace dalších služeb, jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu (např. dodatkové stravování).
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 „Cestovní smlouvy“/„Závazné přihlášky“ se současnou úhradou zálohy ve výši 50% souhrnné ceny objednaných služeb. Podepsáním cestovní 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. Cestovní 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 v cestovní 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. Ve všech cenách zájezdů je zahrnuto rovněž povinné 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, doplatek musí být nejpozději 35 dnů před odjezdem. V případě rezervace v době kratší než 30 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 cestovní smlouvy/závazné přihlášky až po úplné úhradě ceny, a to na základě dokladu (vouchery), 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%, ale to vše pouze ve lhůtě do 21 dnů před odjezdem. Zákazník obdrží v této záležitosti písemně 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 cest. smlouvu/závaznou přihlášku
 - b) být informován o změnách termínů, rozsahu služeb a cenách zájezdu, případně zrušení zájezdu
 - c) vyžadovat řádné a kvalitní poskytnutí služeb vč. dodatečných informací ke službám
 - d) reklamovat případné nedostatky ihned na místě prostřednictvím průvodce nebo delegáta CK a žádat jejich nápravu. Nelze-li nedostatky ihned odstranit, vyžádat si písemné stanovisko zástupce CK v místě či majitele objektu (je-li místo bez delegáta). Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky
 - e) kdykoli před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek (část VII)
 - f) písemně oznámit změnu v osobě účastníka, nová osoba musí potvrdit, že souhlasí s cestovní smlouvou/závaznou přihláškou
 - g) na odstoupení od smlouvy a vrácení úhrady bez stornopoplatků pouze v případech:
 - zrušení zájezdu cest. kancelář
 - 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 společnické 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 pojistných 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-ti dnů od doručení smlouvy nevyhoví, 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, vykázat takto jednajícího účastníka 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 služebv průměru o více než 10%
2. Cestovní kancelář má povinnost:
 - a) předat zákazníkovi doklady o zájezdu:
 - voucher s uvedenými zaplacenými službami
 - pokyny pro cestu a pobyt.

Z dokladů musí být patrný 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 povinné 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-ti dnů od obdržení písemné reklamace.

VII. Odstoupení od smlouvy, stornopodmínky

1. K odstoupení na účasti je vždy třeba písemné formy. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí této písemnosti cestovní kancelář.
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.
4. Změna knihování ze strany zákazníka bude provedena v případě, že změnu je možno realizovat, a to za paušální poplatek 200,- Kč za jednu změnu.

VIII. Reklamace

1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy/závazné přihlášky.
2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo dohodnuto v cestovní 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 3 měsíců 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 napřímou, např. s pomocí delegáta lodní výlet apod., ani za škody způsobené: zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytovatelskými službami, událostí které nešlo zabránit.

IX. Poznámky, doporučení

Při výběru zájezdů doporučujeme detailní seznámení s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Bližší 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 pro tuto „Cestovní smlouvu“/„Závaznou přihlášku“.