

# 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 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 (voučeru), 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 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
- g) 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 řádně 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 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 všeobecných 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 povinnost:**

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) řádně 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 napřímo, např. s pomocí delegáta lodní výlet apod., ani za škody způsobené: zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytovanými 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 od 1.1.2014 a vztahují se na nabídku CK AVE Zdenka.