



# 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.		
<b>Spolucestující:</b>		<b>Telefony:</b>
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.	<b>POBYT</b>	
4.	Doprava:	
5.	Transfery:	
6.	Stravování:	
7.	Pojištění:	

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 vizových 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, storno podmínky, reklamční řád), které jsou nedílnou součástí této smlouvy. Zákazník svým podpisem souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, č. pasu nebo OP, telefonní číslo, emailová a doručovací adresa pro účely plnění smlouvy o zájezdu či smlouvy o ubytování a za účelem plnění zákonných povinností. Bere na vědomí, že proti zpracování OÚ může vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na ave@avezdenka.cz.

CENA K ÚHRADĚ

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. Pojem „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 (nepepelné) 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 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 (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 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 případně 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 započátkem 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. kancelář
    - závaž. změn v programu (za závaznou 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 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 narušení 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 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 povinné 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 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. 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. Reklamac

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 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 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 na přímo, např. s pomocí delegáta lodní výlet apod., ani za škody způsobené: zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytovateli službami, událostí které nešlo zabránit.

## IX. Poznámky, doporučení

Při výběru zájezdů doporučujeme detailní seznámení s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Blíže a doplňující informace rádi podají pracovníci CK. U pobytů je třeba počítat s tím, že v závěrečný den je nutno vyklidit ubytovací kapacitu do 10:00 hod dopoledne (nebo dle pokynů delegáta). Požadované umístění v buse, příp. požadovaný přístup na trase nemusí CK akceptovat.

## X. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

## XI. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 25.5.2018 a vztahují se na nabídku CK AVE Zdenka.