1. PŘEDMET SMLOUVY A VYMEZENÍ ZAJEZDU
1. Předmětem Cestovní smlouvy (dále jen CS) je zájezd cestovní kanceláře (dále jen CK) identifikované na CS a uvedený v katalogu CK nebo jiné služby cestovního ruchu sjednané individuálně. CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd z katalogu CK za podmínek a v rozsahu v něm uvedeném a dále upřesněném v podrobných pokynech k zájezdu.
2. Vymezení zájezdu v katalogu obsahuje termín (datum odjezdu a návratu) a program zájezdu, služby poskytnuté během zájezdu, včetně způsobu ubytování a stravování, a předběžnou cenu zájezdu.
3. Vzhledem k rozsáhlému programu zájezdu jsou uvedeny pouze podstatné body programu a na trase cesty pouze významné zastávky. Programem a trasou zájezdu se v případě zájezdů s leteckou přepravou rozumí až začátek programu v zemi příletu.
2. UZAVŘENÍ CESTOVNÍ SMLOUVY A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN
1. CS může být uzavřena osobně přímo s CK nebo prostřednictvím obchodního zástupce, který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. CS nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu zákazníkem a následně podpisem CK.
2. Podpisem smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit cenu zájezdu uvedenou v CS formou zálohy nebo plné ceny zájezdu a rovněž povinnost uhradit odstupné (stornopoplatek) v případě zrušení zájezdu z jeho strany. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit bez dalšího upozornění a dále postupovat dle stornovacích podmínek (odstavec 11). Povinnost uhradit stornopoplatek tímto tedy zůstává zachována.
3. CS musí být uzavřena písemnou formou, za kterou je považováno doručení podepsané CS do CK osobně, poštou, faxem,
e-mailem či jinými elektronickými prostředky (dle § 852 a § 40, odst. 3. a 4. Občanského zákoníku).
4. Zákazník podpisem CS nebo objednávky stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto všeobecných smluvních podmínek a to i ve prospěch dalších osob uvedených v CS, pro které CS sjednává. Podpisem CS zákazník rovněž stvrzuje, že se seznámil s katalogovým zněním popisu zájezdu.
5. CS zákazník podává na formuláři CK. Po přijetí CS a uhrazení zálohy zašle CK zákazníkovi jeho potvrzenou kopii CS.
6. Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží návrh CS, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu, místo náhradníka nebo vrácena záloha v plné výši způsobem dle vzájemné dohody.
7. Nároky na slevy uplatňuje zákazník sám při sjednávání CS. Slevy nelze uplatnit dodatečně.
8. Pokud zákazník uzavírá CS ve prospěch dalších zákazníků, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto zákazníků souhlas uzavřít tuto CS. Dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací) a za předání jejich osobních dat při uzavírání CS (především jméno, datum narození, adresu a číslo pasu) nutných pro evidenci těchto osob v CK a pro zařazení do zájezdu.
9. Platným dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je podepsaná CS a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu nebo výměnný poukaz – voucher v případě zájezdů s vlastní dopravou.
10. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“, které je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu písemně.
11. Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník podrobné pokyny k zájezdu obdržel.
12. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit zákazníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedených v podrobných pokynech k zájezdu. CK neodpovídá za škody způsobené nedodržením podmínek uvedených v podrobných pokynech ze strany zákazníka a není to důvodem k uplatnění reklamace.
3. CENA ZÁJEZDU A PLATBY
1. Cena zájezdu je stanovena smluvně mezi CK a zákazníkem a je považována za zálohu až do realizace zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH a jsou kalkulovány se směnným kurzem k cizím měnám ke dni 14.9.2011.
1.1 Cena zahrnuje: služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu v odstavci „Cena zahrnuje“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby.
1.2 Cena nezahrnuje zejména náklady nepovinné či variabilní, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, víza, stravování, cestovní pojištění a vše ostatní, co není uvedeno v „Cena zahrnuje“.
2. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
2.1 Platná záloha činí poměmou částku 50% z celkové ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb (včetně článek 4 Letenky, odstavec 7) a musí být uhrazena zároveň s podáním CS (respektive do 3 pracovních dní v případě bankovního převodu), pokud není uvedeno jinak.
2.2 Doplatek musí být uhrazen nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. V případě neuhrazení doplatku má CK právo vyřadit zákazníka ze zájezdu. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o zrušení účasti ze strany klienta, zákazník je tedy povinen uhradit CK odstupné. Vyřazenému zákazníkovi bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha, snížená o odstupné dle odst. 11., mu bude vrácena.
3. V případě uzavření CS ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen ihned uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb .
4. Cenu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti, bankovním převodem či složenkou) nebo u obchodního zástupce, který má s CK uzavřenou platnou smlouvu o obchodním zastoupení. V tomto případě se zaplacením rozumí převod zákazníkovy platby od obchodního zástupce na účet CK. CK neručí za škody způsobené obchodním zástupcem, vzniklé především při pozdržení nebo nepřevedení plateb na účet CK.
5. V případě stravování zahrnutého v ceně zájezdu CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.
6. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v tištěném nebo elektronickém katalogu nebo přímo na CS.
7. Zákazník bere na vědomí, že CK nedopluje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, pokud není u zájezdu uvedeno jinak. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla.
4. LETENKY
1. Pokud není u zájezdu uvedeno jinak, CK zprostředkovává zákazníkům nákup letenek na základě objednávky – mandátní smlouvy (tzn. že dodavatel službu dodává přímo zákazníkovi) a v tomto případě CK nenese odpovědnost za škody a nedostatky způsobené dodavatelem.
2. V katalogu jsou uváděny pouze předběžné ceny letenek a nutných poplatků k letenkám kalkulované k 14. 9. 2011.
3. Ceny letenek a poplatků se mohou měnit až do nákupu letenek.
4. CK zpravidla kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu účastníků potřebného k uskutečnění zájezdu.
5. V případě zvýšení ceny letenky nebo letištních tax a poplatků, má CK právo požadovat doplatek rozdílu oproti ceně uvedené v katalogu.
6. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cen katalogu nebylo možno zjistit cenu aktuální, viz. bod č.2).
7. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zrušení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.
8. V případě požadavku klienta na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu je cena zájezdu smluvní.
9. CK je povinna informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude sdělena na vyžádání a upřesněna v podrobných pokynech pro účastníky.
10. CK má právo dle potřeby přesunout avizovaný odlet a přílet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou. Její cena bude v tomto případě zahrnuta v rámci ceny letecké přepravy do ceny zájezdu.
11. Při stornování leteckého zájezdu se stornopoplatek nevypočítává pouze dle článku 11 ´Storno zájezdu´. těchto Všeobecných podmínek, ale ovlivňují ho stornovací podmínky letecké společnosti.
5. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU
1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu uvedenou na CS, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení u: a) ceny za dopravu nebo u pohonných hmot, b) plateb spojených s dopravou, c) směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu. V případě zvýšení ceny zájezdu z důvodu změny směnného kurzu české koruny bude navýšení ceny zájezdu stanoveno jako rozdíl celkové ceny služeb závisejících na směnném kurzu ke dni nákupu služeb a celkové ceny těchto služeb ke dni stanovení ceny zájezdu dle bodu 3.1. vztažený k počtu klientů přihlášených na zájezd ke dni zvýšení ceny zájezdu. Navýšení ceny zájezdu je dáno částkou v Kč stanovenou tímto výpočtem.
2. CK musí písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.
3. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit. Zvýšení ceny z důvodu uvedeného v bodě 5.1. není považováno za důvod k odstoupení od CS.
6. ZMĚNA PODMÍNEK CESTOVNÍ SMLOUVY
A SJEDNANÝCH SLUŽEB
1. CK si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit program, trasu a další sjednané služby, které zahrnuje uzavřená CS. CK neručí za plné dodržení programu zejména v případě živelné pohromy, vypuknutí nepokojů, vážného onemocnění nebo úrazu či úmrtí účastníka či vedoucího zájezdu, zdržení na hranicích či v dopravních zácpách a v dalších mimořádných případech. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu z závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. U všech zájezdů s turistickým nebo cykloturistickým programem je změna programu vyhrazena v závislosti na aktuálním počasí v dané oblasti. Změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oproti textu v katalogu se nepovažuje za změnu programu.
2. CK má právo v průběhu zájezdu na ukončení zájezdu nebo změny věcného i časového programu v důsledku vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo neodvratitelné události, které nemohla zabránit, kdykoli v průběhu zájezdu. Pro účely této smlouvy je neodvratitelnou událostí míněna např. občanská válka, válka mezi státy, nehody, výjimečný stav, epidemie, nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelné pohromy, dopravní kolapsy, krach letecké společnosti, u které mají klienti prostřednictvím CK zakoupené letenky apod.
3. CK si vyhrazuje právo a zákazník souhlasí s posunem termínu leteckých zájezdů (do 4 dnů) nebo ostatních autobusových zájezdů (o 2 dny) a s úpravou délky trvání zájezdu provedenou v souvislosti se změnou termínu (do 2 dnů). Tyto změny může CK učinit do 21 dní před odjezdem zájezdu.
4. U autobusových zájezdů je CK oprávněna bez náhrady zrušit jakékoliv nástupní místo, kde jsou nahlášeni méně než 4 nastupující účastníci zájezdu, u leteckých zájezdů pak změnit odletové či nástupní místo.
5. Za platné nástupní místo se považuje místo,které je uvedeno na cestovní smlouvě. Jakákoli změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením CK a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů spojených se změnou nástupního místa.
6. V případě menšího počtu účastníků autokarového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.
7. Změny uvedené v odst. 6.1. až 6.4 a také 6.6. nejsou důvodem k odstoupení od CS a změna programu není ani důvodem k podání reklamace. V případě, že tyto změny nastanou před zahájením zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu o nich zákazníka písemně informovat.
8. CK si vyhrazuje právo změnit podmínky CS. S výjimkou změn uvedených v odst. 6.1 až 6.4., 6.6 a odst. 5.1, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit, nebo od CS odstoupí bez povinnosti uhradit odstupné. Odstoupení je nutné podat písemně ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu CS. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě odstoupení od CS nabídne CK zákazníkovi jiný zájezd ve srovnatelné kvalitě (pokud je to možné). Pokud zákazník tuto nabídku přijme, tak se platby uskutečněné na základě původní CS započítávají na platby dle nové CS.
9. Pokud CK poruší své povinnosti vyplývající z uzavřené CS, má zákazník právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení složené zálohy.
10. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK. Případné zvýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkům vrací úhrada za nerealizované výdaje.
11. V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení dodatkových
a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek 300 Kč za každou takto požadovanou změnu. V případě změny osoby u leteckých zájezdů se k manipulačnímu poplatku připočte poplatek za změnu osoby na letence dle platných podmínek letecké společnosti. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za zrušení účasti na zájezdu dle kap.8., nestanoví-li CK jinak.
7. PORUŠENÍ CS V PRŮBĚHU ZÁJEZDU
1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi řádně a včas služby cestovního ruchu (nebo jejich podstatnou část), nebo zjistí, že k této situaci dojde, je CK bez zbytečného odkladu povinna provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Nelze-li toho dosáhnout jinak než poskytnutím služeb nižší kvality, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
8. VYSLÁNÍ NÁHRADNÍKA
1. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou CS. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě, a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.
2. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě dalších nákladů spojených s touto změnou.
9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU
1. Realizace zájezdů z katalogu CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. U autobusových zájezdů je tento počet zpravidla 32 osob, u leteckých zájezdů 15 osob (není-li uvedeno jinak).
2. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.
3. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události kdykoli před odjezdem. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.
4. V případě, že CK zruší zájezd z důvodů uvedených v této kapitole, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu.
10. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY
1. CK může před zahájením zájezdu od CS odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
2. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.
3. Zákazník může kdykoli odstoupit od CS bez udání důvodů. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatek) za sebe i za každou přihlášenou osobu.
4. Za den odstoupení od CS ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CK písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na zájezdu. Zákazník je povinen odstoupení od CS oznámit na místě, kde zájezd zakoupil.
11. ODSTUPNÉ
1. Výše odstupného (stornopoplatku) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od CS do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Výše odstupného se stanovuje z celkové ceny zájezdu (tj. základní ceny zájezdu + všechny příplatky zákazníkem objednané) činí:
- do 10 dní od podpisu smlouvy (pouze v případě, že smlouva byla podepsána více než 80 dní před rozhodnou událostí): jednotlivec 500 Kč (1.500 Kč u zájezdů s cenou nad 25.000 Kč), školní a ostatní kolektivy 10 % z celkové ceny objednaných služeb;
- více než 60 dnů včetně před rozhodnou skutečností: jednotlivec 10% z celkové ceny objednaných služeb (minimální částka 500 Kč), školní a ostatní kolektivy 15 % z celkové ceny objednaných služeb;
- 59–45 dnů: jednotlivec 20 %, školní a ostatní kolektivy 25 % z celkové ceny objednaných služeb;
- 44–34 dnů před odjezdem: jednotlivec 40 %, školní a ostatní kolektiv 50 % celkové ceny objednaných služeb;
- 33–26 dnů před odjezdem: jednotlivec 50 %, školní a ostatní kolektiv 60 % celkové ceny objednaných služeb;
- 25–15 dnů před odjezdem: jednotlivec 60 %, školní a ostatní kolektiv 75 % z celkové ceny objednaných služeb;
-15–10 dnů před odjezdem: jednotlivec 80 %, školní a ostatní kolektiv 85 % z celkové ceny objednaných služeb;
-9 a méně dnů před odjezdem a při nedostavení se k odjezdu činí odstupné 100 % celkové ceny objednaných služeb pro jednotlivce, školní i ostatní kolektiv.
Komplexní léčebné pojištění je nevratné; v případě odstoupení od CS ze strany zákazníka činí stornovací poplatek 100% z ceny pojištění.
2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí odstupné 100 % z ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odstupné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
3. Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výdaje CK za zákazníka ke dni odstoupení od CS převyšují odstupné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se toto odstupné na hodnotu těchto výdajů + základní 3% poplatek (min 300 Kč).
4. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedené odstupné.
5. Sazby odstupného se vztahují i na doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu.
6. Odstupné u letenek a příslušných poplatků se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti). Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.
12. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A REKLAMACE
1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou CS a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu a v případných upřesňujících informačních materiálech, může uplatnit své právo na reklamaci.
2. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené CS bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
3. Reklamace musí být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle CS. Jinak právo na reklamaci zaniká.
4. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u vedoucího zájezdu. Jestliže není možné zjednat nápravu ihned, sepíše vedoucí se zákazníkem záznam obsahující: osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a případný požadavek na její vyřízení.
5. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.
6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
- zákazníkem,
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, – neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
7. V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí (bod 6.2), je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc dle svých možností.
8. CK neručí:
- za majetek účastníků zájezdu (včetně kol) v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,
- za udělení víz příslušnými zastupitelskými úřady,
- za případné zpoždění autobusové, trajektové nebo letecké dopravy z technických či zákazníkům vzniknou.
9. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku se vztahují pouze na občany ČR.
10. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.
Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. Je povinen sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.
13. ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU
1. Zákazník je povinen:
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky navštívených států,
- dodržovat právní předpisy navštívených států,
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu pokud toto pojištění není zahrnuto do ceny zájezdu,
- dodržet místo nástupu, které uvedl,
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavě tuto trasu i zakázat),
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se účastní zájezdu osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu. U osob mladších 15ti let pak zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas v termínu určeném CK,
- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK,
- neprodleně upozornit CK (jejího zástupce) v případě, že shledá neplnění CS ze strany CK.
2. Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.
3. Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
4. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní zodpovědnost, a to i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři.
5. Je-li zákazník pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu, má vedoucí právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu či zakázat mu plánovanou trasu. V krajním případě může vedoucí vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.
6. Zákazník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd a její nedodržení není důvodem k odstoupení od CS. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informačního charakteru.
7. Každý klient si odpovídá za své cestovní dokumenty a za jejich správnost a platnost. Při jejich zapomenutí, ztrátě či neexistenci těchto dokumentů je sám sobě odpovědný za škody tímto způsobené. Cizí státní příslušníci jsou dále odpovědni za to, že mají platná příslušná vstupní víza, pokud tomu tak není jsou sami sobě odpovědni za škody tímto způsobené.
8. Zákazník prohlašuje, že: – si není vědom žádných závažných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje;
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
- uhradí eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle CS;
- se před a během sportovního programu zdrží požívání alkoholu a omamných látek;
- pokud uzavírá CS ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu;
- souhlasí s použitím jeho osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.) uvedených v CS pro potřeby CK, a to výhradně za účelem pořádání zájezdu a zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi, a dále pro potřeby pojišťovny poskytující zdravotní pojištění. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb.
i jménem dalších osob uvedených na CS.
- souhlasí se zasíláním obchodních sdělení CK a jejích obchodních zástupců ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to na adresu jeho elektronické pošty.
14. POJIŠTĚNÍ CK a LÉČEBNÉ POJIŠTĚNÍ
1. CK je pojištěna proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999Sb, v platném znění. Informace o pojištění proti úpadku obdrží zákazník při uzavírání CS.
2. CK zprostředkovává komplexní cestovní pojištění od UNIQA pojišťovny, a.s., které je možné přiobjednat ke všem zájezdům, pokud již není součástí základní ceny zájezdu. Komplexní cestovní pojištění UNIQA pojišťovny není limitováno věkem účastníka a zahrnuje pojistné krytí v rozsahu uvedeném v katalogu na str. 5 nebo na www.geops.cz. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na cestovní smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný klient tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Případné pojistné události řeší klient přímo s pojišťovnou.
15. AUTOBUSOVÁ DOPRAVA
Hlavním odjezdovým místem zájezdů je Praha.
Další odjezdová místa naleznete v podrobných informacích k zájezdům a jsou možná po dohodě, někdy za příplatek (viz konkrétní informace u zájezdů). Minimální počet osob na realizaci dalších odjezdových míst je 6 osob.
Pozn.: CK si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily či mikrobusy. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 6 cestujících může cestovní kancelář toto odjezdové místo zrušit či změnit zajištění dopravy klientů k zájezdu na veřejnou hromadnou dopravou (mezměstské autobusy, vlak, metro) a bude klientovi navrácen případný příplatek za tzv. „svoz“. V případě změny zajištění dopravy bude klientovi přiznána kompenzace za změnu charakteru služby svoz a to ve výši 50% ceny předmětné služby (svoz). O neuskutečnění svozu bude klient informován v pokynech na zájezd a může volit mezi individuálním transferem a využitím nabídky CK. Změna služby svozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného stornopoplatku.
16. DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ
- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny..
- Pokud zvolíte typ pokoje třílůžkový, zpravidla se jedná o 2lůžkový pokoj s přistýlkou či palandou, počítejte s nižším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden.
- Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci 1lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.
- Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
- Zvláštní požadavky uváděné na smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.
- Večeře zahrnuty do ceny zájezdu i večeře, které je možné si přiobjednat neobsahují nápoje (pokud u zájezdu není výslovně uvedeno jinak).
- Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál CK, který byl klientovi prokazatelně předán. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy má, vždy přednost cestovní smlouva.
17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
1. Tyto všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny zájezdy a služby zveřejněné v katalogu CK a na jejích webových stránkách. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách a tyto aktualizované podmínky budou platit pro CS uzavřené po datu zveřejnění.
2. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito všeobecnými podmínkami, zákonem č. 159/1999 Sb., zákonem č. 101/2001 o ochraně osobních údajů a dále Občanským zákoníkem, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy v platném znění.
3. CK se zavazuje, že s osobními údaji zákazníka předanými CK obchodním zástupcem nebo zákazníkem bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností plynoucích z cestovní smlouvy a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů na ochranu osobních údajů, a že svým jednáním nebo opomenutím nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření na účely ochrany osobních údajů před náhodným poškozením nebo jiným úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, poškozením, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli neoprávněným užitím osobních údajů.
4. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných podmínek a CS.
5. Smluvní strany prohlašují, že jsou obeznámeny s obsahem těchto VSP, souhlasí s nimi a stvrzují tento fakt podpisem na CS.