

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané cestovní smlouvy, kterou zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.
- Potvrzením cestovní smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy údaje v cestovní smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.

2. Účast na zájezdech a cestovní doklady

- Účastník zájezdu musí v době před nástupem zájezdu dosáhnout 18 let. Osoby od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce.
- Každý účastník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.
- Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám. Obecně platí, že pro cestu do dané země stačí cestovní pas platný ještě 6 měsíců po ukončení cesty. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech, resp. Při neudělení víza.

3. Přihlášení na zájezd, potvrzení účasti a platba

- Na zájezd se zákazník může přihlásit přímo v CK nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení s CK. Smlouva o zajištění zájezdu je se zákazníkem uzavřena předáním řádně vyplněné cestovní smlouvy podepsané zákazníkem a potvrzené CK. Cestovní smlouva platí i pro další osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí objednavatel jako za své vlastní.
- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- CK má právo požadovat zálohu ve výši min. 50% z celkové ceny. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb). Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny ihned.
- Platba se provádí složením v hotovosti v CK, složenkou, vkladem nebo převodem na účet CK, případně prostřednictvím těch prodejců, které zákazník v dohodnutých termínech je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

4. Cena zájezdu a jeho změna

- Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
 - ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
 - plateb spojených se službami, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
 - směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%
- Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.
- Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz bod 7).

5. Důležitá upozornění o některých službách

- Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 10. hodiny.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obytování apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby českého průvodce, delegáta. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jím dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přiměřených prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin, atd.).
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (ev. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci 1-lůžkového 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.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit a ni o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nevyšly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány.

6. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon).
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 9
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK v termínu do 30 dnů před začátkem zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 10
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnutí CK součinnosti, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně+ zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atd.). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

7. Změny sjednaných služeb

Před zahájením zájezdu

- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinný oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:
 - při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
 - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů
 - při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 4

- při závažné změně ubytování v pobytových zájezdech – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
- při závažné změně způsobu přepravy – za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závažnou změnu se také nepovažuje změna odjezdového či příjezdového místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2.třídy, popř. autobusového jízdného. Tyto změny, jakož i zpoždění odjezdu nezaviněné CK, nelze rovněž považovat za závažnou změnu přepravy
- Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí
- V průběhu zájezdu
 - CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno hodné nebo blízké k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
 - V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny
 - CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a ne- přebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.
 - Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

8. Zrušení zájezdu ze strany CK

- CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 30 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK zákazníka informovat do 7 dnů před realizací zájezdu
- CK je také oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat
- CK je také oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna zákazníka informovat nejpozději 1 měsíc před realizací zájezdu

9. Zrušení zájezdu zákazníkem a změny v rezervaci

- Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení CK.
- Storno poplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

Doba před stanoveným

odjezdem, ve které jsme

obdrželi zrušení

stornopoplatek

více než 45 dní(základní)

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 500 Kč

45 – 30 dní

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10% (minimálně 1.000,- Kč)

29 – 15 dní

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30%

14 -8 dní

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70%

7 – 4 dny

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80%

3 dny a méně

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100%

d) Pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd zájezdu, případně musí být před započítáním cesty či při jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.

e) Změna rezervace – knihování ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 200,- Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu a osoby. Změny provedené v době kratší než 45 dnů před odjezdem lze ze strany CK považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

10. Reklamační řád

- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně nebo ústně do 3 měsíců od skončení zájezdu, jinak právo zaniká.
- Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, tak aby mohla být sjednána náprava přímo na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat nemá nárok na slevu. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.
- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik a průběh není závislý na činnosti postupu CK nebo okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není jinak dohodnuto, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytovatelem zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat
- CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejich organizátorem není CK
- Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat stanoviska dalších osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dnů.
- V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů

11. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu. V případě, že zájezd uskutečnil pouze zčásti.

CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu / zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

- Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přechází na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

12. Využívání osobních dat

Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanovením zák.č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK a budou předány pouze v míře nezbytné nutně poskytovatelům objednaných služeb nebo úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

13. Závěrečná ustanovení

- Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost 2.1. 2007 a vztahují se na všechny zájezdy CK.
- Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.
- Na prodej zájezdů organizovaných spolupracovními cestovními kancelářemi se vztahují podmínky té CK, která zájezd zajišťuje. S podmínkami se zákazník seznámí při podpisu cestovní smlouvy, CK v těchto případech vystupuje pouze jako zprostředkovatel při uzavření smluvního vztahu mezi zákazníkem a spolupracující CK.

Cestovní kancelář RAPANT a spol.
Klub cestovatelů, v.o.s.
Křiby 4721, 760 05 Zlín