VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CONDOR CS, s. r.o.

Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CONDOR CS, s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané závazné Smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu nebo Cestovní smlouvy (dále jen „smlouva“) potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK.
Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.
Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
Katalogy zájezdů a služeb jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb podle smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů a služeb. V takovémto případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.
CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.
Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem, kreditní kartou, nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

Cena

Cenou za služby /za plnění smlouvy/ se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.
CK je oprávněna do 21.dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:
a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy.
Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:
a) právo na řádné poskytnutí objednaných služeb
b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu a právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
c) právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
d) právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
e) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
f) právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a podmínky pojištění[1]

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
d) zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek
e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
i) řídit se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláří 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 služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb
k) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy
l) reklamovat zjištěné nedostatky služeb přímo u zájezdů u průvodce nebo delegáta přímo na místě tak, aby bylo možno tyto nedostatky odstranit ještě během pobytu

Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

1) Před plněním smlouvy
   a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např.programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
   b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy , příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků:

- při zrušení služeb cestovní kanceláří
- při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin
- při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

   c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
   d) CK si vyhrazuje právo zrušit služby, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu obsazenosti zájezdu. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.
2) V průběhu plnění smlouvy
   a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v jejich průběhu, pokud není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
      - zabezpečit náhradní program a služby odpovídající sjednanému charakteru služeb
      - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty.

1. Storno poplatky

V případě, že zákazník odstoupí od cestovní smlouvy před nástupem na zájezd nebo pobyt, nebo před zahájením čerpání služeb:

a) 45 a více dnů – storno poplatek činí Kč 2000,-
b) 44 až 40 dnů – 25 % z celkové ceny
c) 39 až 34 dnů – 50 % z celkové ceny
33 až 30 dnů – 100% z celkové ceny

a) Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka Před zahájením zájezdu může zákazník písemně do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem) oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 1.000,- Kč za osobu. Nový zákazník je povinen uhradit v souladu s cestovní smlouvou a právními předpisy i případný doplatek rozdílu v ceně palivového příplatku, byl-li tento od doby uzavření původní cestovní smlouvy zvýšen. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jenž dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ nebo „3. dospělá osoba zdarma“ po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn., že nový zákazník vstupující do práv z cestovní smlouvy je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu a stanovený poplatek za překnihování.

Od 9. dne před odletem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

2. Reklamace

Zákazník je oprávněn reklamovat vady služeb nebo jejich neposkytnutí, tuto reklamaci musí uplatnit v souladu s §13 zák.č.634/92 sb.Občanského zákoníku nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu.

[1] Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu