Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Euroagentur Praha spol. s. r. o., se sídlem Praha 3, Na Jarově 13/1960, provozovna: Vodičkova 34, Praha 1, tel. 224 23 71 71, IČO: 62912160, jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Euroagentur Praha a jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Euroagentur Praha (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě vyplněné a oběma stranami podepsané cestovní smlouvy, kde zákazník stvrdí svým podpisem souhlas s údaji o zájezdu, který si vybral a souhlas se Všeobecnými smluvními podmínkami účasti na zájezdech CK.

CK se zavazuje zabezpečit služby pro zákazníka v dohodnuté kvalitě, dle údajů uvedených na cestovní smlouvě. Smluvní vztah pak nabývá účinnosti po zaplacení zálohy ze strany zákazníka.

Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy údaje na cestovní smlouvě a v katalogu se liší, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.

II. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a to formou zálohy ve výši 50% ceny zájezdu splatnou ihned při uzavření cestovní smlouvy a doplatku nejpozději do 30 dnů před jejich realizací. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při podpisu cestovní smlouvy. Bez plného zaplacení ceny zájezdu zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu a ponese veškerou finanční odpovědnost za svou neúčast na zájezdu, včetně storno poplatků.

II. Cena zájezdu

Cena zájezdů je cena sjednaná dohodou mezi CK a zákazníkem a je uvedena v cestovní smlouvě. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou vybrány z katalogu zájezdů a jsou potvrzeny v cestovní smlouvě.

CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení

1. ceny dopravy, cen pohonných hmot a pod.;
2. plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu;
3. směnného devizového kurzu české koruny vůči EUR a USD použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% oproti průměrnému kursu měsíce prosince, kdy se kalkulují ceny. Tuto změnu ceny je CK povinna zákazníkovi písemně oznámit bez zbytečného odkladu nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu a v těchto případech změna ceny nezakládá právo na jednostranné zrušení smlouvy zákazníkem. Zákazník je povinen do 5 dnů od obdržení oznámení tuto částku zaplatit. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu

IV. Změna služeb

Pokud nastanou okolnosti, které brání CK poskytnout služby dle sjednaných podmínek v cestovní smlouvě, je povinna provést odpovídající změny srovnatelné s původními podmínkami, zájezd zrušit nebo upravit cenu zájezdu. Takové změny je CK povinna písemně oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení celé zaplacené ceny nebo zálohy v případě:

- zrušení zájezdu Cestovní kanceláří
- při změně termínu zájezdu o více než 3 dny
- při závažné změně programu (nepovažuje se změna ubytovací kapacity – viz. dále)

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou souhlasí.

Případy změn nezakládající důvod k reklamaci nebo odstoupení od smlouvy:

- posunutí termínu zájezdu až o 3 dny, a to bez předběžného souhlasu zákazníka.
- změna smluveného hotelu, kdy CK zajistí náhradní ubytování ve stejné rekreační oblasti, a to v hotelu stejné nebo vyšší kategorie (i v případech závažného zhoršení ubytovacích či stravovacích podmínek během pobytu)
- CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů zásahu vyšší moci, z důvodů rozhodnutí státních orgánů, nebo mimořádných okolností a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

U leteckých i autokarových zájezdů CK Euroagentur do zahraničí je první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat „zkrácení“ či „prodloužení“ pobytu ani případné zameškání stravování v hotelu či pozdější příjezd domů v důsledku zpoždění z technických důvodů, či přetížení komunikací, stávek atd., Při změně odletového nebo příletového místa přebírá CK náklady na náhradní dopravu autobusem, popř. vlakem 2. třídy.

- CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeného v katalogu zájezdů, v případě, že nemůže zajistit služby dle sjednaných podmínek a to z důvodu vyšší moci nebo změny politické situace v zemi, nebo z důvodu porušení spolupráce na straně zahraničního partnera. O zrušení zájezdu je CK povinna písemně informovat zákazníka min. 14 dní před uskutečněním zájezdu

V. Práva a povinnosti účastníka zájezdu

Účastník má právo zejména:

- na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb uvedených v popisu zájezdu a cest. smlouvě
- být seznámen se všemi případnými změnami v zájezdu oproti původnímu popisu
- na dodatečné informace, které nebyly uvedeny v katalogu (pokyny na cestu), nejdéle 7 dní před započetím zájezdu
- reklamovat případné vady těchto služeb a žádat jejich odstranění nebo náhradu
- kdykoliv před započetím zájezdu odstoupit od smlouvy, při dodržení storno podmínek
- 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 do CK nejpozději 7 dní před realizací zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka

- obdržet spolu s doklady potřebnými k čerpání služeb i doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, viz čl. VIII
- na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě s tím, že CK je oprávněna je použít k naplnění obsahu smluvního vztahu.

Účastník zájezdu má povinnost zejména:

- pravdivě a úplně vyplnit cestovní smlouvu a předložit doklady podle požadavků CK
- zaplatit cenu zájezdu ve stanoveném termínu (článek II.) a prokázat toto dokladem o zaplacení
- postupovat podle pokynů pro účastníky zájezdu a řídit se pokyny vedoucího zájezdu
- zabezpečit si platný cestovní doklad, případně další formality požadované pro vstup do příslušných zemí, neučinila-li to za něj CK
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu
- seznámit se s přepravním řádem letecké společnosti, se kterou bude cestovat, který je k dispozici v kanceláři CK nebo na webových stránkách CK (přepravní podmínky)
- uhradit eventuelní škody, které způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby

VI. práva a povinnosti cestovní kanceláře

Práva cestovní kanceláře:

- v případech, které nemůže ovlivnit a které brání poskytnout předem stanovené služby, zrušit zájezd nebo přesunout dobu konání, změnit cenu nebo program (viz čl. IV)
- v případě nedoplacených služeb ze strany zákazníka odstoupit od cestovní smlouvy a služby neposkytnout.

Povinnosti cestovní kanceláře:

- řádně poskytovat služby vypsané v katalogu zájezdů a cestovní smlouvě.
- CK je povinna ve Smyslu Nařízení Evropského parlamentu č. 2111/05 informovat cestující o identitě skutečného leteckého přepravce a seznámit je s černou listinou leteckých přepravců vystavených zákazu působení uvnitř EU (černá listina je k dispozici v CK).

VII. Stornovací podmínky

Zákazník má kdykoliv před započetím zájezdu právo odstoupit od smlouvy písemným oznámením cestovní kanceláři. Zrušení smlouvy nastává převzetím tohoto oznámení cestovní kanceláří.

Zákazník je povinen zaplatit stornovací poplatky ve výši:

- 500 Kč/os., pokud dojde ke zrušení zájezdu dříve než 45 dní před nástupem na zájezd
- 20% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení zájezdu v rozmezí 30 až 44 dní před nástupem na zájezd
- 50% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení zájezdu v rozmezí 14 až 29 dní před nástupem na zájezd
- 70% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení zájezdu v rozmezí 7 až 13 dní před nástupem na zájezd
- 100% z ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení zájezdu v rozmezí 1 až 6 dnů před nástupem na zájezd

V případě stornování jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek

za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazování apartmánu nižším počtem osob.

V případě, že zákazník svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka (článek V) nebo překnihování na jiný termín či ubytovací kapacitu je zákazník povinen zaplatit manipulační poplatek 200 Kč.

Storno poplatky k zájezdům z katalogů ostatních cestovních kanceláří se řídí storno podmínkami těchto kanceláří. S těmito podmínkami se zákazník seznámí v prodejně cestovní kanceláře. Zákazník má možnost prostřednictvím cestovní kanceláře pojistit si storno zájezdu.

VIII. Pojištění

Povinné smluvní pojištění dle zákona č. 159/1999 Sb. CK má uzavřenu smlouvu o pojištění (certifikát), na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR pokud je toto součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd uskutečnil jen z části CK je povinna předat zákazníkovi spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tyto doklady jsou platné pouze ve spojení s potvrzením o částečné nebo úplné úhradě ceny zájezdu.

Cestovní pojištění

Pokud není pojištění přímo taxativně uvedeno v zájezdu, není zahrnuto v cenách zájezdů. Cestovní kancelář může na požádání zajistit pojištění dle aktuální nabídky v cestovní kanceláři.

IX. Reklamace a odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen svoje výhrady neprodleně sdělit v místě pobytu delegátovi CK nebo jinému odpovědnému pracovníkovi CK, popřípadě vedoucímu provozovny, která poskytuje reklamované služby, tak, aby mohla být uskutečněna náprava ihned na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat nemá nárok na slevu.

V případě ústního podání reklamace a pokud se nedostatek nepodaří odstranit na místě, sepíše průvodce- delegát CK s klientem reklamační protokol. Reklamaci musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečných odkladů do 30 dnů, nejpozději však do 6 měsíců od ukončení zájezdu. Na opožděné, nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u hotelu či jiné organizace.

Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt , ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod ve Varšavě a Guadalajare nebo v Montrealu , a které jsou uvedeny v přepravních podmínkách leteckých společností, se kterými má zákazník povinnost seznámit se před odletem- viz kapitola V. těchto všeobecných podmínek .

Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena samotným zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytování zájezdu, nebo neodvratitelnou událostí , které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

X. Závěrečná ustanovení

Podmínky vstupují v platnost od 1.12. 2008. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy. Zákazník potvrzuje svým podpisem na cestovní smlouvě, že jsou mu známy tyto podmínky, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.

Zákazník vyslovuje souhlas tím, aby CK Euroagentur Praha zpracovávala jeho chráněná osobní data za účelem nabídky dalších služeb a zájezdů této CK. Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu zasahování do jeho soukromého života a porušení jeho lidské důstojnosti.