

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDU CK ORIGINAL

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Vzájemné vztahy mezi Cestovní kanceláří ORIGINAL s.r.o. (dále jen CK ORIGINAL) a účastníky zájezdu jsou upraveny těmito Všeobecnými smluvními podmínkami závaznými pro obě strany. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu CK ORIGINAL. Smluvní vztahy mezi cestovní kanceláří a zákazníkem se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a dále dle § 2521 a násl. zákona 89/2012 Sb. a jsou dále uvedeny těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

II. PŘIHLÁŠENÍ NA ZÁJEZD

Na zájezd se může zákazník přihlásit přímo v CK ORIGINAL nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli s CK ORIGINAL smlouvu o obchodním zastoupení. Smluvní vztah mezi CK ORIGINAL a zákazníkem vzniká na základě řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu. Právo účasti na zájezdu vzniká zákazníkovi zaplacením ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu.

Účast na zájezdu Vám bude rezervována 7 dní od Vaší objednávky. Doporučujeme ověřit si telefonicky, zda jsou ještě na zájezdu volná místa. Smlouvu o zájezdu lze získat telefonicky, u obchodního zástupce a také na internetových stránkách www.ckoriginal.cz. Po vyplnění obdrží klient smlouvu o zájezdu, součástí jsou také tyto všeobecné smluvní podmínky. Veškerou písemnou agendu včetně zaslání voucheru udržuje cestovní kancelář s klientem zapsaným v cestovní smlouvě pod číslem I.

III. ÚHRADA ZÁJEZDU A JEJÍ MOŽNOSTI

Smlouva o zájezdu je závazná po zaplacení zálohy ve výši 50 % z ceny poukazu za každou osobu. Záloha je splatná dle data na smlouvě. Úhradu je možné provést:

- Bankovním převodem na účet CK ORIGINAL - Česká spořitelna, č. účtu: 1733371399/0800 přičemž je nutné uvést jako variabilní symbol číslo zájezdu. Vaše číslo zájezdu je uvedeno na Vaší cestovní smlouvě a je shodné s číslem smlouvy. Je nutné uvést konstantní symbol, který je 308.

- Fakturou Vaším zaměstnavatelem. Pro tuto platbu je nutné zaslat objednávku faktury od zaměstnavatele, která musí obsahovat: fakturační údaje a částku na kterou má být faktura vystavena.

- Poštovní poukázkou typu C. Při této platbě uvádějte ve zprávě pro příjemce variabilní symbol nebo termín, místo zájezdu, při platbě za více osob i jména.

- Složením hotovosti u prodejce zájezdů našich produktů, u kterého jste si zájezd objednali.

Doplatek ceny zájezdu je možné provést stejným způsobem a je splatný nejpozději 30 dní před odjezdem. Dnem splatnosti se rozumí den, kdy byla částka připsána na účet CK ORIGINAL. Po uhrazení celkové částky zájezdu obdrží klient uvedený na přihlášce pod číslem I. voucher s informací o odjezdu zájezdu, případně dalšími dokumenty, nejpozději 7 dní před odjezdem, nejedná-li se o speciální akci či zájezd z nabídky Last Minute.

IV. CENA ZÁJEZDU

Cena je určena v katalogu CK ORIGINAL nebo jiném nabídkovém letáku či na internetu na webových stránkách CK ORIGINAL.

Při výrazném zvýšení cen nakupovaných služeb, DPH nebo kurzu cizí měny si CK ORIGINAL vyhrazuje právo upravit cenu zájezdu dle relací ke skutečným nákladům.

V. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

Pokud nastanou před odjezdem zájezdu okolnosti nevýhodné CK ORIGINAL, které brání poskytnout služby podle předem stanovených podmínek, je CK oprávněna provést odpovídající změny, např. programu, trasy, přepravy apod., případně zájezd zrušit. Tyto změny musí cestovní kancelář nebo prodejce oznámit klientovi bez zbytečného odkladu. Pokud klient nedostoupí od smlouvy ve lhůtě, která mu bude sdělena, bude se mít za to, že se změnami souhlasí. Cestovní kancelář je oprávněna provést změnu programu v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program dodržet (přírodní kalamita, občanské nepokoje...)

Pokud zákazník zčásti nebo zcela nevyužije objednané a zaplacené služby, nevzniká mu nárok na úhradu nebo slevu z ceny.

VI. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU - STORNO ZE

strany CK ORIGINAL:

CK ORIGINAL má právo zrušit zájezd při nedodržení minimálního počtu účastníků. Zrušení zájezdu Vám bude oznámeno telefonicky nebo písemně nejpozději 10 dní před plánovaným odjezdem. Je-li uskutečnění zájezdu ztíženo nepředvídatelnými okolnostmi jako válka, přírodní katastrofa nebo ohrožením života a zdraví zákazníka, je cestovní kancelář oprávněna zájezd zrušit bezprostředně před odjezdem.

Zájezd cestovní kancelář může zrušit také v případě nevhodných cen. Tzn. v případě špatně sjednané cestovní smlouvy, která je v neprospěch CK ORIGINAL.

V případě zrušení zájezdu nabídne cestovní kancelář klientům jiný termín, destinaci nebo zákazník obdrží neprodleně zpět plnou cenu za sjednané služby.

ze strany zákazníka:

Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu zrušit smluvní vztah. Smluvní vztah je zrušen a stornován ke dni, kdy zákazník sepiše odstoupení od smlouvy a ohlásí tuto změnu písemně. V tomto případě je vztah zrušen ke dni, kdy bylo písemné sdělení doručeno do cestovní kanceláře. Storno se klientovi nezapočítává v případě, že si za sebe zajistí náhradu. Finanční vyrovnání za zájezd pak provedou oba účastníci mezi sebou. Cestovní kancelář si za změnu jména účtuje manipulační poplatek 200 Kč/osoba. Za zrušení zájezdu se 100 % storno poplatkem je nutno považovat i nedostavení se včas k odjezdu nebo vyloučení ze zájezdu s ohledem na jeho vážné narušování ze strany zákazníka. Při zrušení účasti na zájezdu jsou stornovací poplatky následující:

- více než 60 dní 15% min. 500 Kč

- 59 - 45 dní 35%

- 44 - 31 dní 50%

- 30 - 15 dní 70%

- 14 - 5 dní 90%

- 4 - 0 dní 100%

VII. POJIŠTĚNÍ

7.1. Cestovní pojištění

Cestovní pojištění je u všech zájezdů sjednáno formou příplatku k základní ceně zájezdu, dle počtu dnů strávených v zahraničí, se společností Generali Pojišťovna a.s. Smluvní vztah vzniká mezi účastníkem zájezdu (dále jen „pojištěný“) a pojišťovnou. Tento vztah je doložen uzavřenou pojistnou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k nahlédnutí na vyžádání. **Pojištění krytí cestovního pojištění pro pobyt na území „Evropa“:**

Léčebné výlohy včetně repatriace 3 000 000 Kč

Akutní zubní ošetření 10 000 Kč

Přivolání ošetřovatele 50 000 Kč

Úrazové pojištění:

Smrt následkem úrazu 500 000 Kč

Trvalé následky úrazu 500 000 Kč

Pojištění osobních věcí a zavazadel:

Osobní věci a zavazadla 30 000 Kč

Ztráta, poškození zavazadla při přepravě 5 000 Kč

Pojištění odpovědnosti za škodu:

Na zdraví jiné osoby 1 000 000 Kč

Na majetku jiné osoby 1 000 000 Kč

Ušlý zisk jiné osoby 50 000 Kč

Kauce 300 000 Kč

Finanční půjčka 20 000 Kč

Náhradní doklady 20 000 Kč

Zrušení účasti na zájezdu ze stanovených důvodů v pojistné smlouvě - 80 % skutečně vzniklých nákladů, maximálně 10 000 Kč

Pojištění se řídí příslušnými ustanoveními občansko-právních předpisů, všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a příslušnými zvláštními pojistnými podmínkami. Pojištěný tímto potvrzuje, že se seznámil s všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a zvláštními pojistnými podmínkami, týkajícími se sjednaného pojištění a souhlasí s jejich zněním. Pojištěný tímto dále zmocňuje pojistitele k jednání o jeho zdravotním stavu s ošetřujícími lékaři a zdravotnickými zařízeními. Dále v případě škodní události zprůježdí ošetřující lékaře a zdravotnická zařízení mlčenlivostí a zavazuje se poskytnout pojistiteli kontakt na ně bez zbytečného odkladu.

Pojištěný souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje (adresní a identifikační, uvedené v pojistné smlouvě) a údaje o zdravotním stavu byly zpracovávány správcem Generali

Pojišťovna a.s., Bělehradská 132, 120 84 Praha 2 a jejími smluvními zpracovateli splňující podmínky z č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem 363/1999 Sb.

Pojištěný souhlasí s předáváním těchto údajů subjektům mezinárodního koncernu Generali Group a jeho zajišťovacím partnerům v souladu s právními předpisy pro účely a dobu, uvedenou v předchozím odstavci. Pojištěný dále prohlašuje, že byl ve smyslu § 11 z. č. 101/2000 Sb. informován o svých právech a o povinnostech správce, zejména o právu přístupu k osobním údajům, jakož i o dalších právech dle § 21 tohoto zákona.

Pojištěný se zavazuje, že bez zbytečného odkladu nahlásí jakoukoliv změnu zpracovaných osobních údajů. 7.2.

Povinné smluvní pojištění - pojištění proti úpadku

CK ORIGINAL má uzavřenou pojistnou smlouvu ve smyslu ustanovení zákona 159/99 Sb. s pojišťovnou UNIQA a.s. Povinné smluvní pojištění je zahrnuto v ceně zájezdu. Cestovní kancelář ORIGINAL je povinna mít po celou dobu své činnosti uzavřenou pojistnou smlouvu ve smyslu ustanovení zákona 159/99 Sb. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě, kdy cestovní kancelář z důvodů úpadku:

A. nevrátí zákazníkovi zaplacenou cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,

B. neposkytne zákazníkovi dopravu ze zahraničí do ČR, jeli tato součástí zájezdu,

C. nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil zčásti.

Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi spolu se smlouvou o zájezdu doklad o pojištění v důsledku úpadku.

VIII. OSTATNÍ USTANOVENÍ

81. Ubytování na 1 - 6 nocí (méně než 7 nocí) může znamenat příplatek za zkrácený pobyt 10-30 %.

82. V některých penzionech je považován třílůžkový pokoj za dvoulůžkový s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč. Jednolůžkové pokoje jsou za příplatek.

83. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté zpravidla opustit poslední den pokoj do 10.00 hodin dopoledne. Nástup v den příjezdu je možný většinou od 15.00 hod.

84. Odpovědnost: V průběhu autobusového zájezdu jsou účastníci povinni dodržovat organizační pokyny průvodce. V případě porušení těchto resp. jejich zanedbání a následném vzniku škody na zdraví nebo majetku bude požadována její náhrada.

85. Jestliže se jedná o zájezd jiných cestovních kanceláří zajištěný prostřednictvím CK ORIGINAL, platí všeobecné podmínky cestovní kanceláře, která zájezd organizuje.

86. CK ORIGINAL neodpovídá za škody a změny způsobené zavinením vyšší moci.

87. Reklamacie: V případě, že rozsah a kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník má právo reklamovat případné vady poskytnutých služeb a požadovat jejich odstranění, popřípadě doplnění služby nebo poskytnutí slevy. Reklamacie vady služby uplatňuje zákazník na místě jejího vzniku popřípadě u pověřeného zástupce CK v místě pobytu tak, aby mohla být včas odstraněna již na místě. Nepodaří-li se nedostatek odstranit na místě, sepiše zástupce CK se zákazníkem reklamační protokol. V případě nesplnění služeb sjednaných v cestovní smlouvě nebo objednávce lze reklamaci uplatnit po návratu ze zájezdu nebo pobytu, avšak nejpozději do 1 měsíce po jeho skončení, jinak právo na reklamaci zaniká.

8.8. Blíží úpravu rozsahu, podmínek a způsobu uplatnění práv v vadného plnění vůči pořadateli upravuje Reklamační řád CK Original, který tvoří přílohu Všeobecných podmínek.

Cestovní kancelář neodpovídá za škodu v případech, že:

A. byla zaviněna zákazníkem,

B. byla způsobena neodvratitelnou událostí, které nemohlo být ani při vynaložení veškerého možného úsilí zabráněno,

C. neplnění nebo nedostatečné plnění sjednaných služeb bylo způsobeno třetí osobou, která nemá žádný vztah k zajišťování sjednaných služeb plynoucích ze smlouvy o zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná.

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře Original s.r.o. (dále jen pořadatel)

1. Předmět

1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti pořadatele za vady poskytnuté služby (reklamace) včetně podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované pořadatelem.

2. Uplatňování reklamací

1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazník uplatňuje v provozovně pořadatele, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře pořadatele, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného pověřeného zástupce.

2. Práva z odpovědnosti za vady doplňkové prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně pořadatele, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně pořadatele, kde reklamované doplňkové prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle pořadatele.

3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

4. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.

5. Práva z odpovědnosti za doplňkové prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit, současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. Vyřizování reklamací

1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo pořadatelem pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci pořadatele písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce pořadatele. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce pořadatele a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5. Způsoby vyřízení reklamace

1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak pořadatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu pořadatele nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené pořadatelem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz; www: adr.coi.cz

7. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

8. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.2.2016

V Havířově, dne 1.2.2016