

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ustanovení a vznik smluvního vztahu

1.1 Všeobecné smluvní podmínky CK Premium, se sídlem Cíglerova 1084, 198 00, Praha 9, IČO 492 60 693 jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu pořádané CK Premium, jež jsou zajišťovány pro jednotlivé zákazníky nebo kolektivy, které poskytuje na základě koncesní listiny. Zákazníkem může být fyzická i právnická osoba (dale jen zákazník).

2.1. Smluvní vztah mezi CK Premium, se sídlem Cíglerova 1084, 198 00 Praha 9 a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem řádně vyplněné a podepsané písemné cestovní smlouvy, jejím potvrzení ze strany CK Premium, případně jejím zplnomocněným zástupcem. Zákazníkem se rozumí plnoletá, nebo se souhlasem zákonného zástupce jednatel osoba.

3.1 Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dle individuálně vypracovaných nabídek, dodatečných nabídek, potvrzených knihováním, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

2. Cena zájezdu a platební podmínky

2.1. Ceny zájezdů CK jsou smluvními cenami sjednanými smlouvou mezi CK a zákazníkem. CK má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny (včetně objednaných fakultativních služeb, letištních tax a palivového příplatku). Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit tak, aby nejpozději 30 dní před započítáním zájezdu byl připsán na účet CK, nebo byl uhrazen hotově. V případě vzniku smluvního stavu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen ihned uhradit 100% celkové ceny zájezdu a to poukázáním na účet CK, nebo hotovostní úhradou.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny zákazníkem, je CK oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením cesty hradí zákazník. Zákazník má právo na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a poskytnutí služeb jen při zaplacení plné ceny zájezdu.

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

- ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků apod., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21 dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má CK Premium právo od cestovní smlouvy odstoupit (§852g obč. Zák.) a platí ustanovení článku 7 – storno podmínky.
Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu z jiných důvodů než uvedených, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.
- Letištní taxy a palivový příplatek leteckých společností nejsou zahrnuty v základní ceně zájezdu, tvoří však povinný poplatek k ceně letenek, které jsou součástí leteckých zájezdů. V ceníku je vždy uváděna taxa a palivový příplatek ke dni vydání ceníku, speciálního letáku, zasláním nabídky u individuálně zpracovaných zájezdů. Ceny letištních tax a palivového příplatku se mohou během roku měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn. Výše této taxy je přesně stanovena v okamžiku vystavení letenky. Vzhledem k pohybu těchto tax je CK Premium oprávněna zákazníkovi letištní taxu a palivový příplatek doúčtovat do její skutečné výše.

3. Práva a povinnosti zákazníka

- **K základním právům zákazníka patří:**
 - právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
 - právo na dodatečné informace
 - právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
 - právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 7 tohoto smluvního ujednání
 - právo na reklamaci při poskytnutí nižšího rozsahu, nebo kvality služeb oproti smlouvě
 - právo obdržet doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
 - právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

- **K základním povinnostem zákazníka patří :**

- poskytnout CK patřičnou součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení poskytovaných služeb, zejména uvádět pravdivé údaje ve smlouvě
- na základě žádosti CK předložit doklady potřebné pro zajištění zájezdu, víz nebo jednotlivých služeb. V případě jakékoliv změny těchto dokladů je klient povinen CK neprodleně informovat a změnu oznámit písemnou formou
- seznámit se Všeobecnými smluvními podmínkami CK
- zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu u osob mladších 15 let a osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje a předložit souhlas zákonného zástupce, pro zákazníka ve věku 15 – 18 let, nezajišťuje-li jeho doprovod.
- zaplatit cenu zájezdu a dostavit se včas na místo srazu a k odjezdu / odletu se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny zástupce CK
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, překontrolovat je a řídit se jimi a současně dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, omezit, nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, letenky, vouchery a pokyny na cestu), dodržovat pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů a pravidel dané země, do které cestuje. Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník
- veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění oznámit na místě písemnou formou zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo zahraničního zástupce CK
- splnit očkovací nebo jiné zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy
- z účasti na zájezdu nevyplyvá pro zákazníka právo na jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu..

4.Práva a povinnosti CK při uzavření smlouvy

4.1 CK předkládá zákazníkovi návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou stvrzuje, že dále převzal ceník, podklady, které obsahují bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění CK ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a že se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.

4.2 CK je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě, ceníku či jiných podkladech, se kterými byl zákazník seznámen a které mu byly předány zejména:

- upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu
- informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi /vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.
Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK svoji povinnost podle odstavců a) – d) splnit již při uzavření smlouvy.
- CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

5.Změny smluvních podmínek smlouvy

- **Ze strany CK:**

Cestovní kancelář je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (zejména změny u obchodních a zahraničních partnerů, leteckých společností, dopravců a jiných dodavatelů služeb) a okolností, které nelze vyvrátit (jako změna devizové kurzu). V těchto případech nevzniká účastníkovi zájezdu nárok na odstoupení od smlouvy:

- v případě, že bude nezbytné účastníky zájezdu ubytovat v jiném hotelu, si CK vyhrazuje právo zajistit zákazníkovi ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie
- navýšit cenu ve smyslu § 852c obč. zák.
- posunout termíny zájezdu až o 48 hodin, a to i bez souhlasu účastníka zájezdu
- zrušit zájezd nejpozději do 21 dnů před termínem odjezdu při nesplnění podmínky minimálního počtu účastníků, nevyužije-li účastník zájezdu možnost náhradního zájezdu, cena jím uhrazená mu bude CK vrácena v plné výši
- zrušit či zkrátit zájezd z důvodu vyšší moci – cestovní kancelář má v tomto případě nárok na úhradu všech již

poskytnutých služeb. V případě zrušení zájezdu je CK povinna nabídnout účastníkovi zájezdu náhradní zájezd

- CK neručí za zpoždění či změny v dopravě a upozorňuje na možnost jeho vzniku vinou nepříznivých podmínek (technických, povětrnostních, z důvodu nepříznivého počasí, přetížené vzdušných koridorů apod.). Cestující musí při plánování přípojů, dovolené a obchodních termínů, brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
- CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení změn nezmění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin, zásadní změnu místa ubytování, významnou úpravu programu či trasy zájezdu. Další nároky stran zákazníka vůči CK jsou vyloučeny.
- CK je povinna vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy, programu či ubytování z důvodu pozdního příletu letadla do destinace.
- Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

Ze strany zákazníka:

6.1 CK na přání zákazníka, s ohledem na okolnosti, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených:

a) V případě změny jména cestující osoby nebo hotelu v téže destinaci (pouze pokud je to možné) účtuje CK poplatek:

- od potvrzení přihlášky do 31. dne před odletem 3.000,- Kč nebo skutečně již vynaložené náklady
- od 30 dne před odletem se změna knihování posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování.

7 Odstoupení od smlouvy a storno podmínky:

7.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

7.2 Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.

Výše odstupného za každou osobu za rozhodnou skutečnost z celkové ceny objednaných služeb činí :

- 3% z celkové ceny zájezdu od potvrzení cestovní smlouvy do 60. dne před odletem
- 30 % z celkové ceny zájezdu od 60. dne do 31. dne před odletem
- 50 % z celkové ceny zájezdu od 30. dne do 21. dne před odletem
- 70 % z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před odletem
- 80 % z celkové ceny zájezdu od 14. dne do 8. dne před odletem
- 100 % z celkové ceny zájezdu od 7. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká.

Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na leteckou přepravu.

7.3. CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastily účinky odstoupení.

7. 4. CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět a to neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká

nárok na vrácení adekvátní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu. Průvodce zájezdu nebo místní delegát partnerské CK je pak oprávněn takového účastníky ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.

b) 21 dní před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu, speciální nabídce, letácích nebo dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování.

8. Odpovědnost za vady zájezdu, reklamace:

8.1V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší než bylo předem potvrzeno ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. Po uplynutí této lhůty právo na reklamaci zaniká.

8.2. Zákazník je povinen případné své výhrady, nedostatky, vady apod. během zájezdu nahlásit ihned při jejich vzniku zástupci CK, není-li tento přítomen tak zástupci zahraničního partnera, hotelu apod., aby mohla být sjednána náprava na místě samém. Pokud se závady nepodaří odstranit na místě, zákazník je povinen sepsat příslušný písemný protokol o vadách a tento si nechat potvrdit zahraničním partnerem nebo zástupcem CK, hotelem, apod., jako důkaz, který musí předložit při reklamaci. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

8.3 CK neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník objednává na místě u průvodce, hotelu, partnera či jiné organizace.

8.4. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny zájezdu.

9. Cestovní pojištění a povinné smluvní pojištění CK

9.1V cenách zájezdů není zahrnuté cestovní pojištění léčebných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy (není-li uvedeno jinak). Každý zákazník je povinen zajistit si odpovídající pojištění individuálně, nebo využít pojištění, které mu nabídne CK při objednání zájezdu. Bližší informace o pojištění v CK. V případě, že se zákazník odmítne pojistit bere na vědomí, že nese plnou zodpovědnost za případné finanční náhrady, které vzniknou neočekávanými událostmi ve vztahu k jeho osobě během zájezdu i před jeho zahájením.

CK Premium je povinna po celou dobu své účinnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu (tato smlouva je uzavřena u Evropské Cestovní Pojišťovny, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36 a, Praha 8, číslo smlouvy 1180000038) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava 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 pouze z části. CK je povinna zákazníkovi 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. Nároky zákazníka, které vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

10. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK Premium jen tehdy, není-li CK stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podposem cestovních smlouv, že jsou ji Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Všeobecné podmínky v tomto znění vstupují v platnost od 1. 10. 2009.