

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK ING. JAROMÍRA ŠTŘELKOVÁ - CK PRIVE TOUR PISEK PLATNÉ OD 30.3.2016

Cestovní kancelář Ing. Jaromíra Štřelková - CK PRIVE TOUR Písek (dále jen CK) je pojištěna proti úpadku dle Zákona 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Z toho vyplývá, že nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku nesplnění Smlouvy o zájezdu v případech uvedených v paragrafu 6 odst. 1, zák. 159/99 Sb., přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

1. Vznik smluvních vztahů

Smlouva o zájezdu (dále jen Smlouva) se uzavírá mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem. Pořadatelem (dále jen CK) je firma Ing. Jaromíra Štřelková - CK PRIVE TOUR Písek, zapsaná

v ŽR, IČ 48217221, se sídlem Nádražní 1988, 397 01 Písek. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Níže uvedené Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu a nabývají účinnosti dnem podpisu Smlouvy.

Právní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká podáním řádně vyplněné a podepsané Smlouvy a zaplacením zálohy.

I oskenovaná Smlouva s podpisy obou stran je považována za platně uzavřenou Smlouvu. Obsah Smlouvy je určen podle údajů v katalogu. Budou-li se lišit údaje na Smlouvě a údaje uvedené v katalogu, platí údaje uvedené a podmínky sjednané ve Smlouvě. Smlouva obsahuje prohlášení, že zákazník je plně seznámen s těmito VSP a že s VSP souhlasí. Zálohu (obvykle ve výši 50% není-li uvedeno jinak) nebo celou cenu za poskytovaný zájezd může zákazník složit přímo v CK, složenku na účet nebo adresu CK, převodem, nebo vkladem na účet CK uvedený na titulní straně Smlouvy nebo u obchodních zástupců. Doplátek ke složené záloze je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před odjezdem na zájezd. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné cestovní pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK je oprávněna objednat zájezd zrušit. V případě rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem je celková cena zájezdu splatná současně s uzavřením Smlouvy. Smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob uvedených na Smlouvě ručí objednavatel jako za své vlastní.

2. Základní podmínky účasti, účastníci zájezdu

Základní podmínkou účasti zákazníka na zájezdech je dodržování pravidel a norem slušného chování. Za porušení těchto podmínek se považuje opilství, užití drog a jiných návykových látek, obtěžování ostatních zákazníků, výtržnictví, útok na osoby a jejich majetek v průběhu konání zájezdu apod. V případě, že pravidla slušného chování budou v průběhu zájezdu prokazatelně porušena, je průvodce, delegát či jiný oprávněný pracovník CK zmocněn k vyloučení takového zákazníka ze zájezdu. V takovém případě neposkytuje CK zákazníkovi jakoukoliv finanční kompenzaci, nezajišťuje náhradní návrat do odjezdového místa a zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku 7 těchto VSP. Účastníci zájezdu musí před započítáním zájezdu dosáhnout věku 18ti let. Účastníci od 15ti do 18ti let se mohou zájezdu zúčastnit i sami, ale s písemným souhlasem zákonného zástupce. Osoby mladší 15ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo osoby starší 18ti let. Zákazník je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek. Zákazník je povinen řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení.

Zákazník nemá právo na žádná jiná plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené souhrnné ceny. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takovýcho dodatečně vyžádaných služeb.

3. Povinnosti cestovní kanceláře, uzavření Smlouvy o zájezdu
CK předkládá zákazníkovi tento návrh Smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem Smlouvy stvrzuje, že převzal katalog či nabídkové listy CK, které obsahují bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění CK ve smyslu Zák. č. 159/99 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.

CK je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně cestovní pokyny, doklady, vouchery a další důležité informace. Zejména údaje o čase, místě odjezdu a příjezdu, stravování, ubytování. Kontakt na zástupce CK v místě pobytu a na zastupitelský úřad. Podle mezinárodních zvyklostí jsou zákazníci v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 10 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k dalšímu používání pokoje. Přidělení ubytovacích kapacit resp. pokojů je v plné kompetenci a probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů CK. CK nepřislouží možnost toto ovlivnit, proto nemůže být předmětem reklamace!

CK přiděluje místa v autobuse na základě pořadí došlých přihlášek. Vyhrazuje si právo přednostně nabídnout přední místa občanům starší generace a tělesně postiženým lidem. CK při ubytování v apartmá nepřiděluje konkrétní lůžka, rozdělení je věcí dohody ubytovaných zákazníků.

4. Cena zájezdu

Ceny zájezdů pořádaných CK jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK. Orientační ceny zájezdů a dalších služeb poskytovaných CK jsou uvedeny v katalogu. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve Smlouvě. Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v katalogu. Katalogové ceny jsou kalkulovány podle směnného kurzu české koruny k euru, vyhlášeného ČNB ke dni 1.10.2015, dále též "základní kurzy". Pokud se směnné kurzy české koruny k základnímu kursu změní o více než 10% směrem nahoru

(koruna oslabí) v době mezi sjednáním Smlouvy a 21. dnem před poskytnutím první služby (dále též "aktuální kurs") je pořadatel zájezdu oprávněn jednostranně upravit cenu a to takto: v případě že podíl základního kurzu a aktuálního kurzu bude, vyjádřeno v procentech, 89%, cena zájezdu bude navýšena o 7% (sedm procent) a dále bude navýšena o 1% (jedno procento) za každý celý procentní bod o který se podíl základního a aktuálního kurzu změnil směrem dolů (například v případě že tento podíl bude 88% má CK nárok cenu jednostranně navýšit o 8% atp.). Cena letenky a letištní a bezpečnostní poplatky jsou uvedeny v katalogu. Případný palivový doplatek, který je zákazník též povinen zaplatit, bude doúčtován dle aktuální výše cca 3 týdny před odletem. Palivový doplatek je součástí ceny, tzn. je nerefundovatelný a podléhá storno poplatkům.

5. Změna podmínek Smlouvy o zájezdu

A/ před zahájením zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna minimálním počtem účastníků ve výši 32 osob, pokud není uvedeno jinak. Pokud nebude naplněn minimální počet účastníků zájezdu, je CK oprávněna zájezd zrušit a povinna nejpozději 7 dnů před dnem zahájení zájezdu písemně zákazníkovi oznámit zrušení zájezdu z výše uvedeného důvodu. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu anebo ceny jednotlivých služeb. K jednostrannému zvýšení ceny může dojít pouze v případech:

- a) zvýšení ceny za dopravu, vč. cen pohonných hmot
- b) zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištní, bezpečnostní, palivové příplatky), které jsou součástí zájezdu
- c) zvýšení směnného kurzu české koruny oproti základnímu kursu v průměru o více než 10%.

Jednostranné zvýšení ceny zájezdu ve shora uvedených případech (odstavec 5.A/a,b,c) může CK provést pouze do 21. dne před zahájením zájezdu, přičemž v téže lhůtě musí zákazníkovi odeslat písemnou informaci o této změně. Navýšení ceny zájezdu či služby podle tohoto článku je zákazník povinen doplatit cestovní kanceláři nejpozději ve lhůtě stanovené v písemné informaci CK o zvýšení ceny.

V případě, že nastanou nezaviněné okolnosti, které brání CK poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek, je CK oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy, apod.) nebo zájezd zrušit. Tyto změny oznámí CK nebo prodejce zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník písemně neodstoupí od Smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, která mu bude sdělena, má se za to, že se změnami souhlasí.

Při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany CK nebo při závažné změně programu nebo způsobu přepravy má zákazník právo na písemné odstoupení od Smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplatků. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě a CK nemohla předem tuto skutečnost ovlivnit.

B/ změny odjezdu

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně odjezdu, které nemůže CK ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem), vyhrazuje si CK právo případně změny trasy, dopravní společnosti či typu autobusu. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. Při změně příjezdového/odjezdového místa oproti původně stanovenému převezme CK náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2. třídy, případně autobusového jízdného. První a poslední den zájezdu určen na přípravu na místo/z místa pobytu.

C/ při letecké přepravě je první a poslední den zájezdu určen na přípravu na místo/z místa pobytu. CK nemůže ovlivnit možné přesuny času odletu a příletu.

D/ změny v průběhu zájezdu

CK je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V tomto případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízkéjší se původně sjednaným podmínkám a dbát při tom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služby.
- upravit cenu zájezdů a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK (vis major), nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, vlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

Pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd zájezdu, případně musí být před započítáním cesty či v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu a zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.

E/ změny ze strany zákazníka - postoupení Smlouvy

Před zahájením zájezdu má zákazník (postupitel) právo na postoupení smlouvy (§ 2532 Zákona č.89/2012 - občanského zákoníku (dále jen OZ). Třetí osoba (postupník) musí splňovat podmínky účasti na zájezdu, doručit oznámení a svůj souhlas s již uzavřenou Smlouvou do CK 7 dní před zahájením zájezdu. Dnem doručení tohoto oznámení do CK, se tato třetí osoba (postupník) stává zákazníkem. Původní (postupitel) a nový zákazník (postupník) mají povinnost společně a nerozdílně k úhradě ceny zájezdu a nákladů na změnu podle těchto VSP.

6. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu

A/ ze strany cestovní kanceláře

CK může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li CK od Smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem,

je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu dle zrušené Smlouvy.

CK je oprávněna odstoupit od Smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu zrušení zájezdu v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků nutných k realizaci zájezdu, kdy je uskutečnění zájezdu ztíženo z důvodů nepředvidatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání (vis major) nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků a které nebylo možné při uzavírání Smlouvy předvídat. V těchto případech nabídne CK zákazníkovi jiný zájezd na základě nové Smlouvy. Pokud zákazník s jiným zájezdem nesouhlasí, CK je povinna vrátit uhrazenou cenu zákazníkovi zpět neprodělně a bez zbytečného odkladu.

B/ ze strany zákazníka

Zákazník může kdykoliv před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK. Zrušení Smlouvy nastává dnem převzetí tohoto oznámení. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, je povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co obdržela na úhradu ceny zájezdu dle zrušené Smlouvy.

7. Odstupné

V případech, kdy se touto Smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů ode dne písemného doručení zrušení Smlouvy do CK. Den doručení se započítává do dnů rozhodných pro výpočet storno poplatků. Do tohoto počtu dnů se **nezapočítává den v němž má být poskytnuta první služba**. Výše odstupného se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

-více než 60 dnů před počátkem zájezdu 10% ceny zájezdu

- 60 - 30 dnů před počátkem zájezdu 30 % ceny zájezdu

- 29 - 20 dnů před počátkem zájezdu 50 % ceny zájezdu

- 19 - 4 dnů před počátkem zájezdu 80 % ceny zájezdu

- 3 - a méně dnů před počátkem zájezdu 100 % ceny zájezdu

V případě storna letenky do 30 dnů před odletem bude účtován stornoplatek ve výši 80%, 29 dnů a méně před odletem bude účtován stornoplatek ve výši 100% z konečné ceny letenky (tj. včetně letištní taxa a poplatků, případného palivového doplatku a příplatku za transfer). **Změnu jména při letecké dopravě lze provést nejpozději 7 dnů před odletem, za změnu jednoho jména je účtován manipulační poplatek 1000 Kč.** Manipulační poplatek (kromě změny jména při letecké dopravě) za překnihování, změnu jména, data odjezdu, apod. se účtuje ve výši 200 Kč za jednu změnu na každou osobu vč. dětí, s výjimkou zájezdu, na které byla poskytnuta sleva „Early Booking=EB“ (hotelová sleva za včasnou rezervaci). Při překnihování u zájezdu se slevou EB se musí zájezd rezervovat nově, sleva EB zaniká.

8. Odpovědnost cestovní kanceláře

CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené Smlouvy.

Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 zákona č.89/2012 Sb. - OZ a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy.

Zákazník poskytuje součinnost při řešení reklamace. Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě.

CK je povinna přijmout reklamaci v sídle CK i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.

V případě, že není reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše zástupce CK se zákazníkem protokol/potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu/potvrzení o přijetí reklamace musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem a předmětem reklamace, datum podání reklamace. Pokud zákazník předá zástupci CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu/potvrzení o přijetí reklamace výslovně uvedena. Protokol/potvrzení o přijetí reklamace musí podepsat obě strany. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů. CK neručí za úroveň služeb a akci, které si zákazník objedná na místě a jejich organizátorem není CK. Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo z části všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu/odjezdu dle pokynů CK apod. nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz. Zákazník může využít i platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

9. Přechodné a závěrečné ustanovení

Zákazník stvrzuje svým podpisem na Smlouvě o zájezdu, že jsou mu tyto Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi, v plném rozsahu je přijímá a to i jménem všech uvedených osob na jeho Smlouvě o zájezdu, které ho k jejich přihlášení a účasti zplnomocnil.

V dne
.....
Podpis zákazníka Podpis prodejce

