

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech pořádaných cestovní kancelář Atlantika, spol. s r.o.

Následující podmínky platí pro všechny zájezdy ve smyslu § 2522 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, pořádané cestovní kancelář Atlantika, spol. s r.o., IČ: 253 32 040, se sídlem Brno, Běhounská 22/24, PSČ 602 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 26238 (dále jen CK). Smluvní vztah vzniká mezi CK a zákazníkem na základě uzavřené smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, která je následně potvrzena CK, a to formou samostatného potvrzení o zájezdu. Tímto potvrzením vznikají oběma stranám práva a povinnosti stanovené uzavřenou smlouvou, těmito všeobecnými podmínkami, právními předpisy České republiky, zejména tedy zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dále právními předpisy Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1. Smlouva o zájezdu

Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje pro zákazníka obstarat zájezd dle své nabídky, a to ve sjednaném rozsahu a kvalitě, a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu, způsobem dále uvedeným. Při přihlášení na zájezd obdrží zákazník smlouvu o zájezdu, kterou vyplní a po podpisu předá nebo zašle CK. Zákazník je povinen seznámit se před podpisem smlouvy o zájezdu s těmito všeobecnými podmínkami, což svým podpisem stvrzuje. Dále je povinen seznámit se s programem zájezdu, podmínkami účasti na zájezdu a s pasovými a vízovými požadavky, které mu CK sdělí.

Po předání smlouvy o zájezdu zákazníkovi vydá CK písemné potvrzení o zájezdu, obsahující označení smluvních stran, přesné vymezení zájezdu (uvedením času zahájení a ukončení a uvedením všech zahrnutých služeb), souhrnné ceny, dále lhůtu, ve které má zákazník uplatnit své právo z případného porušení povinnosti CK a výši odstupného, které je zákazník povinen uhradit v případě stornování zájezdu. Dle konkrétního zájezdu potvrzení případně obsahuje i bližší informace o ubytování, dopravě a stravování. Dále, nejpozději 7 dnů před začátkem zájezdu, doručí CK zákazníkovi vhodným způsobem případně další podrobné a pro zákazníka důležité informace o všech skutečnostech, které nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu, potvrzení o zájezdu, nebo katalogu, který CK zákazníkovi předala.

2. Placení, ceny

Zákazník uhradí podle typu zájezdu buď zálohu ve výši 50% ceny zájezdu nebo souhrnnou cenu zájezdu, a to neprodleně po potvrzení zájezdu ze strany CK. Případný doplatek souhrnné ceny zájezdu musí zákazník uhradit nejpozději do 30 dnů před stanoveným termínem odjezdu nebo začátku zájezdu. Při zaplacení poštovní poukázkou se okamžikem zaplacení rozumí okamžik, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení bankovním převodem se okamžikem zaplacení rozumí okamžik, kdy je na běžný účet CK připsána celá souhrnná cena zájezdu. Při placení prostřednictvím platební brány dojde k provedení platby okamžikem jejího provedení zákazníkovi. Za změnu objednávky podle přání zákazníka, která má za následek překnihování termínu nebo ubytování, je povinen zákazník zaplatit poplatek 300 Kč za každou překnihovanou osobu včetně dětí. Pokud nedojde k úhradě souhrnné ceny zájezdu v termínu uvedeném ve smlouvě o zájezdu či potvrzení o zájezdu, nemá zákazník nárok na účast na zájezdu a k čerpání jakýchkoli služeb. Doklad zakládající nárok na ubytování a čerpání dalších služeb neboli „VOUCHER“ bude zásadně zákazníkovi předán nebo zaslán až po úhradě celé souhrnné ceny zájezdu. Poplatky za překnihování a zrušení objednaného zájezdu jsou splatné ihned po provedení těchto úkonů na požadavek zákazníka. Všechny platby může zákazník provést v hotovosti v provozovně CK či bezhotovostně na účet CK, nebo pokud zplnomocní k úhradám splátek zájezdu autorizovaného prodejce, může hradit splátky autorizovanému prodejci. Za řádnou a včasnou úhradu odpovídá CK vždy klient. Pokud dojde po podpisu smlouvy o zájezdu a jejím potvrzení ze strany CK k následně slevě tohoto zájezdu v nabídce CK, nezakládá toto právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

3. Změna ceny zájezdu, postoupení smlouvy

CK je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Podpisem smlouvy o zájezdu toto zákazník bere na vědomí. Cena zájezdu může být ze strany CK zvýšena pouze pokud se do 21. dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu zvýšila cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, platby spojené s dopravou, jako jsou letištní a podobné poplatky či směnný kurz české koruny použité pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen v případě zvýšení ceny zájezdu uhradit vzniklý rozdíl ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení.

CK si vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy o zájezdu oznámit zákazníkovi změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě o zájezdu a potvrzení o zájezdu odlišují od těch v katalogu, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu či v potvrzení o zájezdu. Zákazník může smlouvou o zájezdu postoupit na třetí osobu, která splňuje podmínky zájezdu. Oznámení o postoupení smlouvy ze strany zákazníka musí být CK doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu, a to spolu s prohlášením třetí osoby, že s uzavřenou smlouvou souhlasí, a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Zákazník a třetí osoba jsou povinni společně a nerozdílně uhradit náklady CK spojené s postoupením smlouvy (změny osoby zákazníka), a to ve výši 300 Kč za každou osobu včetně dětí.

4. Fakultativní služby

Fakultativními službami jsou ty služby, které nejsou součástí

zájezdu. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť (jednolůžkový pokoj, strava, výlety apod.). Zákazník může své požadavky na služby uvést při předání smlouvy o zájezdu a tyto musí zaplatit současně při úhradě zálohy nebo souhrnné ceny zájezdu. O zajištění fakultativních služeb v průběhu zájezdu bude zákazník informovat průvodce (delegát, vedoucí zájezdu), který tyto služby realizuje. CK neručí za sníženou úroveň služeb u takových akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace, odlišné od CK.

5. Odstoupení od smlouvy a odstupné

Odstoupí-li od smlouvy o zájezdu zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK, je povinen zaplatit CK odstupné (storno poplatek), jehož výše je závislá na okamžiku, ve kterém zákazník od smlouvy odstoupil, a to: do 60 dnů před začátkem zájezdu a více je odstupné 500,- Kč/osobu, od 59 dnů do 21 dnů před začátkem zájezdu je odstupné 30% ze souhrnné ceny zájezdu, od 20 dnů do 15 dnů před začátkem zájezdu je odstupné 50% ze souhrnné ceny zájezdu, od 14 dnů do 5 dnů před začátkem zájezdu je odstupné 85% ze souhrnné ceny zájezdu, od 4 dnů do začátku zájezdu je odstupné 100% ze souhrnné ceny zájezdu.

V případě, že se zákazník nedostaví k zájezdu, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu. Po odečtení storno poplatku obdrží zákazník zpět rozdíl uhrazené ceny zájezdu a storno poplatku. Tato platba se převádí přes účtárnu CK poštovní poukázkou. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší zájezd nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na náhradu za nevyčerpané služby.

6. Doklady

Zákazníci, kteří se účastní zájezdu CK, zodpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. V případě, že zákazník platnými cestovními doklady nedisponuje a z toho důvodu se nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník od smlouvy o zájezdu odstoupil, tedy podle předcházejícího bodu. Účastníci zájezdů CK, kteří si zajišťují vlastní dopravu, zodpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.)

7. Dodržování celních, devizových a právních předpisů

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a právní předpisy České republiky a obdobné předpisy navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud zvažujícím způsobem poruší celní, devizové a právní předpisy České republiky nebo obdobné předpisy navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

8. Zrušení zájezdu, změny služeb, změny programu

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd v případě pokud nebylo dosaženo určitého konkrétního počtu zákazníků v zájezdu. Tento počet je výslovně uveden v potvrzení o zájezdu. CK může zrušení zájezdu oznámit zákazníkovi nejpozději do 7 dnů před začátkem zájezdu. V případě zrušení zájezdu má zákazník nárok na vrácení celé zaplacené částky. CK si dále vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci nebo mimořádných okolností (nejistá či vojenská situace v navštívené zemi, stávky, dopravní problémy a poruchy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit). CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. CK rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu a služeb z důvodu zásahu vyšší moci v průběhu zájezdu. Za takových situací může CK zastavit jen služby v souladu se svými možnostmi. CK si také vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera či zapříčiněna vyšší mocí a v takovém případě CK garantuje, že ubytování v jiném ubytovacím zařízení bude minimálně na stejné kvalitativní úrovni, přičemž toto není důvodem k reklamaci.

9. Reklamac

Má-li zájezd vadu, kterou zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, CK vytkl, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK zákazníkovi doporučuje, aby na případné vady upozornil průvodce (delegáta, vedoucího zájezdu) přímo na místě v průběhu zájezdu, protože tento je schopen zjednat nápravu neprodleně, případně sepsat se zákazníkem protokol, který CK usnadní zjištění skutkového stavu při posuzování reklamace. V případě reklamace po skončení zájezdu je třeba tuto předat CK. Oprávněnost reklamace posoudí CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne předání reklamace CK. Došlo-li k nesplnění programu zájezdu nebo nesplnění sjednaných služeb z viny CK, má zákazník právo na náhradu škody jen do výše skutečně nečerpaných služeb mimo případy, uvedených v článku 7 těchto všeobecných podmínek. Nevyčerpá-li zákazník teroukoliv ze zaplacených služeb, vzniká nárok na vrácení odpovídající finanční částky.

10. Pojištění

V cenách služeb CK není obsaženo pojištění léčebných výloh. CK nabízí pojištění pro zákazníka jen na základě jeho požadavku uvedeného ve smlouvě o zájezdu. Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladu za lékařské zákroky a léčení v zahraničí ze svých finančních prostředků. Doporučujeme proto, aby si každý účastník zájezdu sjednal před odjezdem vlastní pojištění léčebných výloh v zahraničí (pojištění lze zřídit v CK). CK je povinna po celou dobu své činnosti mít uzavřenou pojišťovnou smlouvu o pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Spolu s potvrzením o zájezdu předá CK zákazníkovi doklad

o tomto svém pojištění vystavený pojištěním.

11. Zavazadla

Převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg na osobu je zdarma. V případě letecké dopravy se dovolená hmotnost zavazadel může lišit, a to vzhledem k přípravným podmínkám dopravce. Zákazník je povinen naložit svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. CK nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel. V případě odcizení nebo ztráty může zákazník požádat průvodce o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi.

12. Zpoždění

CK plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodu ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení leteckých a silničních cest. Zákazník musí být plánování příjů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu či přiletu do cílového místa dovolené) nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, náhradu za případné škody, či na slevu z ceny zájezdu.

13. Ztráta dokladu

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí, nebo mu jsou odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na vlastní náklady. Zákazník se v tomto případě může obrátit na průvodce s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu.

14. Upozornění

CK upozorňuje klienty, že v některých zahraničních destinacích může být úroveň a rychlost služeb místního personálu seznatelně nižší, než jak jsou zvyklí. Totéž platí i o kulturních a hygienických zvyklostech, které se mohou v různých destinacích výrazně lišit. Za tyto skutečnosti však CK nepřebírá jakoukoliv odpovědnost. CK taktéž nepřebírá odpovědnost za hluk způsobený nočním životem v turistických centrech (v sousedících barech a diskotékách) či stavební činností v okolí ubytovacích zařízení atp. Z povahy vyšší moci CK nepřebírá odpovědnost ani za případné znečištění pláží mořskými rostlinami a živočichy či klimatickými vlivy ani např. za výskyt hmyzu či za obdobná narušení, která jsou však zcela mimo dispozici CK.

15. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů v této smlouvě obsažených, a to pro účel stanovený dále. Tento souhlas zákazník uděluje na dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu. Zároveň zákazník prohlašuje, že je si vědom svých práv podle § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zákazník dále prohlašuje, že všechny poskytnuté údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně. V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů jsou všechny zákazníkovi poskytnuté údaje shromažďovány a zpracovávány výhradně pro účely zasílání obchodních sdělení zákazníkovi prostřednictvím elektronických prostředků podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to do doby, kdy zákazník přímo a účinně zašle CK informaci o tom, že si nepřejí, aby mu byly obchodní informace CK nadále zasílány, maximálně však na dobu 5 let.

16. Ostatní

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK ve větším rozsahu, než je uvedeno v katalogu či jiné písemné nabídce CK, smlouvě o zájezdu a potvrzení o zájezdu. V případě nejjasnosti před podpisem smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. 11. 2015 a jsou zpracovány v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Tyto všeobecné podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu mezi CK a zákazníkem.

Atlantika spol. s r.o., Brno, březen 2017

Povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

POJIŠTNÁ SMLOUVA č. 11-63259

Povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře je uzavřeno ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a pojištěním jsou kryty:

- doprava z místa pobytu v zahraničí do ČR, jestli je doprava součástí zájezdu
- zaplacená záloha nebo cena zájezdu, jestli se zájezd neuskutečnil
- rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, jestli se zájezd uskutečnil pouze částečně.

Zákazník je povinen oznámit Unii pojišťovně, a.s. vznik pojistné události ve lhůtě 6 měsíců od jejího vzniku, jinak nárok na pojistné plnění zanikne.

Pojistnou událost je možné oznámit písemně na adresu: Pojistna poistovna, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 - Vinohrady, Česká republika, IČ: 24263796, DIČ: CZ683015587, resp. v pracovní době telefonicky na číslo: 844 111 111, 00421 2 208 15 911 nebo od 1.6.-15.10.2017 na mobilním čísle 00421 904 895 605.

Povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře se řídí Všeobecnými pojištnými podmínkami povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPPZUCKCJ/0114.