

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře BROUK servis s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

Závazky z právních jednání mezi cestovní kanceláří „BROUK servis s.r.o.“, IČ 25431021 (dále jen CK) a zákazníky CK se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o Občanského zákoníku (zák.č.99/2012 Sb.). Tato zákonná ujednání jsou rozšířena a upřesněna. Všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen VSP) vyše uvedené CK, VSP jsou zpracovány v souladu s přílohou zasláná Internetovou poštou nebo faxem. Jak je mezi CK a zákazníky platné. Jsou součástí Smlouvy o zájezdu a po jejím podpisu jsou pro obě strany závazné.

II. Vznik smluvních vztahů

1. Na zájezd u CK se zákazník (objednatel zájezdu) může přihlásit přímo v CK, dále u obchodních zástupců CK, kteří s CK uzavírají Smlouvu o obchodním zastoupení, resp. Smlouvu o zprostředkování s CK a dále na Internetu, kde se smluvní strany dohodly, že pokud Smlouva o zájezdu nebude uzavřena osobně mezi zákazníkem a CK, je průkazná a závazná i příloha zasláná Internetovou poštou nebo faxem. Jak je vyše uvedeno, Smlouva o zájezdu je uzavřena také předáním řádně vyplněného listopisu Smlouva o zájezdu, který je podepsán zákazníkem a potvrzen CK. Objednavatelem může být i právnická osoba.

2. Objednatel zájezdu musí v den odjezdu dosáhnout minimálně 18-ti let. Osoby mladší mohou zájezd objednat s písemným souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu.

3. Objednatel zájezdu odpovídá za správnost osobních údajů svých i spolucestujících osob uvedených ve Smlouvě o zájezdu, i za úhradu celkové ceny zájezdu za všechny účastníky. V případě že objednavatelem je právnická osoba, konkrétní podepsaná fyzická osoba tučí CK za úhradu ceny zájezdu v případě, že právnická osoba nesplní svou povinnost.

4. Od uzavření Smlouvy o zájezdu se na zákazníka vztahují veškeré ustanovení VSP CK, kde cestovní kancelář opětovně upozorňuje zákazníka na jeho povinnost seznámit se s danými VSP pro účasti na akcích pořádaných CK, kde podpisem Smlouvy o zájezdu se tyto VSP sdávají pro zákazníka i pro jim uvedené osoby závazně.

5. CK upozorňuje, že katalogy zájezdů, jakož i další prodejní materiály CK, jsou vydávány s časovým předstihem. Proto si CK vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu aktuální změny údajů uvedených v katalogích zájezdů a v prodejních materiálech CK.

6. CK si rovněž vyhrazuje právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogích nebo propagačních materiálech došlo ke změně cen za dopravu, případně k růstu směnného kursu české měny vůči konvertibilním měnám o více než 10%, či dalších událostí cestovní kancelář neovlivnitelných, které v době uzavření Smlouvy o zájezdu nebyly známy. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení a vztahují se i na služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny.

7. Pokud je navýšení ceny zájezdu menší než 10% ceny zájezdu (do ceny se nezapočítává pojistné), odstoupení je možné pouze při zaplacení stornopoplatků.

III. Zdravotní způsobilost klienta

Klient se přiklápáje a cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím vlastní úhrady nákladů za telefonní poplatky, dopravu k lékaři, za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

IV. Cena zájezdu, platební podmínky, potvrzení účasti a platba

1. Cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí klientovi na smlouvě o zájezdu, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními, mezi CK a zákazníkem. Ceny obsahují DPH, zákonné pojištění a další nezbytnosti dle platných zákonných norem ČR. Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK, zejména v ceníku.

2. Smluvní strany se dohodly, že v případě slev, které CK vyhlásí po datu podpisu smlouvy o zájezdu, nezakládají zákazníkovi nárok na zlevněnou cenu. CK si vyhrazuje právo při vyhlášení prodeje zájezdu na poslední chvíli tzv. last minute jednostranně upravit smluvní cenu s tím, že závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena na smlouvě o zájezdu.

3. CK a zákazník se dohodli na záloze za úhradu zájezdu ve výši:

- a) minimálně 50% z celkové ceny smlouvaně ve smlouvě o zájezdu. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby, včetně všech dobrodružných služeb, dalších poplatků, lázeňských (pobylových) tax, apod.
- b) Dohodnutý platební kalendář mezi smluvními stranami:

- Spálatek ve výši 50% z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu smlouvy o zájezdu, pokud není mezi CK a klientem dohodnuto jinak.
- doplatek ve výši 50% z celkové smluvní ceny zájezdu nejpozději 6 týdnů před nástupem na zájezd.
- b) pokud zákazník uzavírá Smlouvu o zájezdu v době kratší než 30 dní před prvním dnem čerpání služeb, je povinen zaplatit celou cenu zájezdu nagednou při sepsání Smlouvy o zájezdu.
- 4. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká až okamžikem úplného zaplacení celé ceny objednaných služeb. V opačném případě, především v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu, nebo její části, zákazníkem v dohodnutých termínech, nevzniká CK povinnost poskytnout služby sjednané ve smlouvě, a zároveň je oprávněna účtovat vzniklé stornopoplatky, a náklady spojené se zrušením účasti i když zákazník neprovedl ani částečnou úhradu služeb.
- 5. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou až ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet CK, nebo uhrazena v hotovosti přímo v prodejné CK.
- 6. Smluvní strany se dohodly, že zákazník souhlasí s jeho povinností zvýšení úhrady při jeho rezervaci ubytovací kapacity pouze pro 1 osobu, kdy do ceny zájezdu musí být započítána přírůžka za jednotlivé ubytování.
- 7. V ceně zájezdu musí zahrnout cestovní zdravotní přípojitosti, které doporučujeme sjednat.

V. Platby poukázkami SODEXO, BENEFITY, LE CHÉQUE DÉJUNER

Platba zájezdu poukázkami nebo dárkovými šeky je možná pouze v kancelářích firm BROUK servis s.r.o. a Terno tour, s.r.o., nikoliv u jiných autorizovaných prodejců. Poukázkami je možné platit pouze při objednávání zájezdů, nikoliv dodatečně. Maximální možná hodnota uplatněných poukázek činí 50%, ze základní ceny ubytování, bez dalších příplatků jako dopravy, pobytové taxy, pojištění apod., avšak pouze v maximální výši 5000 Kč na jednu Smlouvu o zájezdu (ubytovací jednotku). Další uplatnění platby poukázkami lze řešit individuálně. V případě mimořádných nabídek „First, Lastmomentových, Superlevných“, a dalších, vyslovovaných v průběhu sezony, poukázky nelze uplatnit, nebo jen v omezené míře.

VI. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka, ze strany CK, stornopoplatky, změna rezervace, povinnosti CK a změna Smlouvy o zájezdu

1. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu s CK a to zásadně písemnou formou a to kdykoliv před zahájením zájezdu. Pro určení doby odstoupení od Smlouvy o zájezdu je rozhodující den doručení písemného oznámení o odstoupení od CK. V případě, že zákazník uvedeným způsobem odstoupí, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky. Vyše stornopoplatků je závislá na době zbývajcí do stanoveného počátku zájezdu, tj. do prvního dne čerpání služeb uvedených na Smlouvě o zájezdu. Útlují se za každého jednoho přihlášeného klienta (osobu).

Stornopoplatky se účtují z celkové ceny zájezdu v následující výši :

- 100% -Kčos, z ceny zájezdu 40 a více dní před prvním dnem čerpání služeb
- 30% z ceny zájezdu od 39 do 30 dní před prvním dnem čerpání služeb
- 60% z ceny zájezdu od 29 do 20 dní před prvním dnem čerpání služeb
- 80% z ceny zájezdu od 19 do 10 dní před prvním dnem čerpání služeb
- 100% z ceny zájezdu v době kratší než 10 dní před prvním dnem čerpání služeb

Pokud je stornován účastník zájezdu-junior za speciální cenu, nebo z nabídky ubytování zdarma, či zcela zdarma, platí se za něj paušální stornoplatek 1000,- Kč.

2. Poplatky za změny ve smlouvě o zájezdu - změny zaknihování ze strany zákazníka budou provedeny v případě, že tyto změny budou realizovatelné. Poplatky za změnu budou účtovány za každou jednotlivou osobu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, které se týkají:

- a) Ve lhůtě do 40ti a více dnů před čerpáním služeb:
 - 300,- /os za jednu změnu u každé osoby, i v případě dítěte za více změn u jedné osoby, např. odjezdového místa, dopravy, služeb
 - bude poplatek činit násobek tohoto 300 Kč poplatku, dle množství změn
 - 1000,-/os za změnu osoby
- b) Ve lhůtě kratší jak 40 dnů před odjezdem, za změnu termínu, místa nebo druhu ubytování
 - 1000,-/os za změnu termínu, místa nebo druhu ubytování
 - Ve lhůtě kratší jak 40 dnů před odjezdem, za změnu termínu, místa nebo druhu ubytování, služeb a dopravy, při změně počtu osob, nebo změně osob v ubytovacím zařízení, (misno původní osoby jede jím), toto nelze považovat za změnu, ale za odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit odpůdné dle bodu VI., odst. 1. VSP. CK tyto změny posuzuje jako zrušení původní smlouvy a novou objednávku, a bude účtovat klasické stornopoplatky.
 - Je-li v důsledku lakového změny snížen počet osob v ubytovacím zařízení, což má za následek změnu ceny ubytování pro ostatní klienty, ostatním účastníkům se nové stanoví ceny dle platného ceníku služeb a mají povinnost tento rozdíl doplatit.
 - Poplatek 300 Kčos za změnu odjezdového místa se nemění.

VII. Změny a odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany CK

1. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu s dopravou, kterou organizují CK Iakto: 35 platících osob u autobusu do 50 míst. U ostatních zájezdů si CK vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků dle požadavku na uspořádání akce.

2. CK si vyhrazuje právo v nuliných případech na změnu data a hodiny příjezdu i odjezdu, změnu ubytování za stejné či vyšší kategorie, trasy, věcného i časového programu z důvodu vyšší moci, z příčin na straně zahraničního partnera, či z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodu mimořádných okolností, např. nejistá politická a vojenská situace v navštívené zemi, slávky, dopravní problémy, dopravní poruchy, nešťastí, jehož i další okolnosti, které nemůže CK ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a případné vzniklé škody plynoucí ze změny programu zájezdu, tras a služeb z důvodu vyšší moci i průběhu zájezdu.

3. V případě nutnosti změny Smlouvy o zájezdu z objektivních příčin, které brání CK poskytnout služby ve Smlouvě o zájezdu uvedené, má CK povinnost bezodkladně o nich zákazníka informovat. Klient má právo se změnou souhlasit, nebo po dohodě zakoupit jiný zájezd v obdobné či vyšší cenové relaci pořádaný CK (pak se doposud zaplacené částky převedou na tento zájezd) nebo od smlouvy odstoupit, aniž by CK vznikl nárok na úhradu stornopoplatků.

Výjimkou z výše uvedeného je změna ubytovacího či stravovacího zařízení ve stejné či vyšší kategorii, které nezakládá právo zákazníka na bezplatné odstoupení od Smlouvy o zájezdu. Pokud se zákazník nevyjádří ve lhůtě 5-ti dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu, nebo v této lhůtě od Smlouvy o zájezdu neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

VIII. Práva a povinnosti zákazníka, cestovní doklady

1. Zákazník má právo být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách. Zákazník je povinen dodržovat všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním nerušit ostatní zákazníky, CK nenese žádnou zodpovědnost za škody v případě, kdy zákazník ztratil (sou mu odcizeny) doklady či zavazadla. Zákazník je povinen si pro zpálení cesty sám na své náklady opatřit náhradní doklady.

2. Zákazník je při odjezdu povinen předat ubytovací jednotku (apartmán, pokoj, stán, karavan apod.) v lakovém stavu, v jakém byla při jeho příjezdu. Na některých ubytovacích kapacitách je povinností zákazníka uhradit při ubytování kauci, která mu bude po odevzdání ubytovacího zařízení bez závad vrácena. Při zjištění poškození ubytovací jednotky (ubytovacího zařízení) ze strany zákazníka má CK právo vynáhat na zákazníkovi finanční náhradu, či zadržet kauci. Zákazník je odpovědný za jim způsobenou škodu na ubytovacím zařízení i v případě následného zjištění škody po jeho odjezdu.

3. Způsobilí zákazník nebo osoby s ním ubytované na ubytovacím zařízení škodu, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu delegátovi CK, případně upozornit recepci nebo majitele ubytovacího zařízení.

4. Brát s sebou zvířata není dovoleno, není-li v daném případě stanoveno po předchozí písemné domluvě jinak.

5. Při příjezdu se klient musí prokázat vouchetrem - ubytovacím poukazem (případně Smlouvou o zájezdu), na základě kterých bude ubytován a může začít čerpat zaplacené služby.

6. Zákazník je povinen dodržovat veškeré právní, celní a devizové předpisy České republiky a navštívené země. Zákazník, který během cesty nebo během pobytu poruší zákonné předpisy nebo přitáhne a program pobytu, může být vyloučen z účasti na zájezdu a to bez nároku na náhradu nevyčerpaných služeb. Případně soudní spory mezi zákazníkem a CK budou, na základě těchto VSP, postoupeny k řešení příslušnému soudu v sídle CK.

7. Zákazník je osobně zodpovědný za platný cestovní doklad, který si zajišťuje sám. Zákazník dbá, aby platnost cestovního dokladu trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu, a pro uletění víza, aby byla do pasu k dispozici pro každou zemi minimálně jedna volná strana. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza samostatně. CK nenese žádnou odpovědnost za neudělení víz.

8. Dále CK upozorňuje klienta, že u zájezdu je první a poslední den určen především k zajištění dopravy a transferu a k následnému ubytování. Nelze považovat tyto dny za dny plnohodnotného rekreačního pobytu.

9. Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu prohlašuje, že se seznámil s celkovým popisem ubytování či nabízené ubytovací kapacity a že se seznámil s kvalitou služeb, jenž je popsána v katalogu.

10. Pokud se zákazník nedostaví k odjezdu má CK nárok na plnou úhradu smluvní ceny bez nároku na jeho odškodnění.

IX. Reklamac

1. Předmětem reklamčního řízení mohou být pouze služby ve VSP uvedené a zpočítané. Za předmět reklamace nemůže být považován

