

# Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech dle zákona 155/99Sb. cestovní kanceláře PAVEL HÉGR – ČESTYL

IČ: 658 52 648

DIČ: CZ 72 111 83 793

Všeobecné podmínky (dále jen podmínky) PAVEL HÉGR – ČESTYL (dále jen CK) upravují smluvní vztahy mezi CK a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživatel služeb CK v souladu s příslušnými ustanoveními par. 2521 až 2549 OZ č. 89/2012 Sb.

## 1. Úvodní ustanovení

CK je oprávněna sjednávat, prodávat a zajišťovat ubytovací, stravovací, průvodcovské, přepravní a další služby v oblasti cestovního ruchu v ČR nebo v zahraničí (dále jen zájezd).

## 2. Uživatelé služeb

CK poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení. Zákazníkem se rozumí fyzická či právnická osoba, která uzavře s CK smlouvu o zájezdu, jejímž předmětem je prodej zájezdu. Osoby mladší 15 let mohou užívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15-18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

## 3. Druhy služeb

CK poskytuje v zásadě dva druhy služeb:

*standardní katalogové*, tj. s předem vyhlášeným programem, pevně stanoveným rozsahem služeb a cenami  
*objednávkové (tzn. forřaitové)*, služby realizované na objednávku dle požadavků zákazníka.

## 4. Smluvní vztah a smlouva o zajištění služeb

4.1. Zájezd si zákazník může rezervovat, objednat a zakoupit u prodeječů CK, tj. v prodejních kancelářích CK nebo u autorizovaných prodeječů (dále jen prodejce).

4.2. Jestliže zákazník projeví zájem koupit zájezd, má možnost si zájezd rezervovat u prodejce. CK je oprávněna rezervaci neprovést, pokud by tím byly narušeny její obchodní zájmy nebo omezeny jiní zákazníci. Rezervaci se rozumí závazek CK, že po dobu max. 5 dnů neprodá zarezervovaný zájezd třetí osobě. Rezervace se provádí max. na dobu 5 dnů, kdy buď dojde k zakoupení zájezdu nebo zrušení rezervace.

4.3. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, která je označena jako Smlouva o zájezdu (dále jen SZ). Podpisem SZ zákazníkem a CK vzniká zejména CK závazek dodat zájezd a zejména závazek zákazníka, zaplatit za zájezd jeho cenu. Smluvní podmínky platí i pro další osoby, které se také považují za zákazníky. Uvedené v SZ a za jejich povinnosti ručí zákazník, který podepsal SZ. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis uvedený na SZ. Údaje v katalogu a propagačních materiálech mají nezávazný informativní charakter a nemají vliv na obsah SZ. Při podpisu SZ zákazník potvrzuje, že jsou mu tyto Všeobecné podmínky známy, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá. Při podpisu SZ je také povinen zaplatit částku ve výši 50% z celkové ceny zájezdu včetně všech objednaných služeb, přičemž nebude-li tato částka zaplacená, je CK oprávněna od smlouvy kdykoliv odstoupit. Dopltek ceny objednaných služeb musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu, přičemž zahájením zájezdu se rozumí den odjezdu na zájezd. Nebude-li doplatek uhrazen ve stanoveném termínu, je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši odpovídající určitému dle těchto Všeobecných podmínek, vypočtený z celkové ceny zájezdu včetně všech objednaných služeb a CK je oprávněna odstoupit od SZ, přičemž odstoupení od smlouvy nemá vliv na povinnosti zákazníka zaplatit pokutu.

4.4 V případě nedostatečného počtu účastníků u autobusových zájezdů je CK oprávněna zájezd zrušit nejpozději 5 dní před odjezdem.

4.5 Pro délku a rozpis smluvně sjednaných služeb je závazný termín a rozpis uvedený v přihlášce. Časy odjezdů jsou potvrzeny v cestovních pokynech, které doručí CK zákazníkovi a jsou pro zákazníka závazné. Změny smluvně sjednaných služeb, pokud není uvedeno jinak, musí být zákazníkovi písemně oznámeny.

4.6 CK je oprávněna uskutečnit změna sjednaných služeb v nezbytných a nezaviněných případech, pokud tyto změny neovlivňují celkový charakter zájezdu (změna trasy, typu letadla nebo autobusu, letecké dopravní společnosti apod.). O těchto změnách není CK povinná zákazníky informovat.

4.7 Změny sjednaných podmínek zájezdu (zejména poklesem kurzu koruny, měny ubytování a služeb ze strany zahraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů služeb) nebo mimořádné okolnosti vyšší moci, kterým nemohla CK zabránit, které se projeví zvýšením ceny o více než 10% oproti ceně zájezdu uvedené v SZ, je CK povinná písemně oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn do 3 dnů po obdržení oznámení o těchto změnách od SZ odstoupit. Na takto zrušené SZ se nevztahuje odstoupné. Jestliže zákazník do 3 dnů písemně či osobně od smlouvy neodstoupí, pak se má za to, že se změnou zájezdu včetně nových podmínek zájezdu souhlasí bez dalších nároků.

4.8 Při změně ubytování zájezdu zajistí CK zákazníkovi náhradní ubytování ve stejné lokalitě a v zařízení obdobné kategorie. Další nároky zákazníkovi nevznikají.

4.9 CK je oprávněna v případech ohrožení zákazníků následkem nepředvídaných okolností, které nemohla ovlivnit (nejistá politická a bezpečnostní situace cílové oblasti, stávky, dopravní problémy,...) nebo v případě, kdy není dodržen minimální počet účastníků zájezdu, zrušit zájezd nejpozději do 5 dnů před dnem odjezdu na zájezd. Tuto skutečnost neproděleně oznámí zákazníkovi a vrátí mu do 7 dnů od tohoto oznámení celou částku za nerealizované služby bez dalších nároků.

4.10. Poplatky za změnu objednaných služeb v zájezdu na základě SZ ze strany zákazníka (změna termínu, jména způsobu dopravy,...), případné poplatky za odstoupení od SZ se řídí částkami odstoupného. Tyto poplatky jsou splatné ihned při uplatnění změna či odstoupení.

4.11 Pokud si zákazník objedná další služby, které nejsou součástí zájezdu (jednolůžkový pokoj, fakultativní výlet apod.), je povinen je uhradit současně s cenou zájezdu. Tyto další placené služby budou uvedeny v SZ.

4.12 CK neručí za případné zpoždění dopravních prostředků a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a provozních důvodů. Cestující musí při plánování přípojů brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od přihlášky ani na náhradu škody.

4.13 Ceny služeb se řídí ceníkem platným v době podpisu SZ. Na případné pozdější sezónní slevy nemá zákazník nárok.

4.14 U forřaitových zájezdů je objednavatel povinen uhradit při objednání zájezdu zálohu v dohodnuté výši s ohledem na rozsah objednaných služeb, minimálně však ve výši 1.000,-Kč na osobu, u zahraničních zájezdů a 500,-Kč na osobu u tuzemských zájezdů. Tato záloha se při uzavření SZ stává součástí celkové ceny. Při zrušení objednávky před uzavřením smlouvy o zajištění zájezdu se záloha zákazníkovi nevrací. Při zrušení nebo změně podmínek uzavřené SZ platí v plném rozsahu ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

## 5. Zrušení služeb ze strany zákazníka

5.1 Zákazník je oprávněn odstoupit od SZ kdykoliv před dnem odjezdu na zájezd, a to vždy písemnou formou. Při zrušení přihlášky ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit CK níže uvedené částky odstoupného. Rozhodující pro stanovení výše odstoupného je termín doručení písemného oznámení o zrušení SZ prodejci CK v místě, kde byl zájezd zakoupen.

### Výše odstoupného při zrušení SZ:

41 a více dnů před poskytnutím první služby – 500,-Kč/os u tuzemských a 1000,-Kč/os u zahraničních zájezdů.

40 – 31 dnů: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 25 % z ceny zájezdu

30 – 21 dnů: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 35 % z ceny zájezdu

20 – 11 dnů: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu

10 – 7 dnů: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75 % z ceny zájezdu

6 dnů: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z ceny zájezdu

5-1 den: – 100 % z ceny zájezdu

5.2 Při jakékoliv změně požadované zákazníkem v SZ, která nemění podstatně sjednaný předmět smlouvy sjednaných služeb (změna jména, typ stravování, rozšíření služeb, apod.) v době více než 40 dnů před poskytnutím první služby, je zákazník povinen za tuto změnu zaplatit poplatek 100,-Kč, který je splatný ihned. Při změně termínu zájezdu a místa pobytu či při změně počtu osob v době kratší než 40 dnů před první sjednanou službou, jsou tyto změna považovány za zrušení původní objednávky a podléhají výše uvedeným částkám odstoupného.

5.3 Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů nečerpá kteroukoliv ze zaplacených služeb nebo předčasně ukončí zájezd, nevzniká mu nárok na vrácení částky za nečerpané služby.

## 6. Reklamac – upraveno v par.2537 a následně zákonem č. 89/2012Sb. OZ a z.č. 634/2019Sb. o ochraně spotřebitele.

Zákazník má právo na reklamaci, jestliže služby, které byly předmětem SZ, nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Zákazník je povinen uplatnit případnou reklamaci bez zbytečného odkladu, aby mohla být provedena náprava na místě, musí být proveden zápis o předmětu reklamacie potvrzený zákazníkem a průvodcem či odpovědným pracovníkem ubytovacího zařízení. Tento zápis je součástí reklamacie, kterou může zákazník uplatnit do 3 měsíců po ukončení zájezdu u prodejce, kde byl zájezd zakoupen. Termín vyřízení reklamacie je do 30 dnů od jejího podání. Pokud bude reklamacie shledána jako oprávněná, má zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy. Důvodem pro SZ nemůže být výskyt běžné lokální fány (hmyz, medúzy, apod...), stejně tak hlukový noční život, který patří k exotice pobytu zvláště v některých rekreačních lokalitách.

## 7. Dodržování právních předpisů

Zákazníci jsou povinni dodržovat právní, celní a devizové předpisy České republiky, tranzitní země a země pobytu. Pokud zákazník svým jednáním ohrozí nebo naruší průběh a program zájezdu, nebo pokud závazným způsobem poruší právní, celní nebo devizové předpisy, případně ubytovací řád ubytovacího zařízení, může být vyloučen ze zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na úhradu nevyužitých služeb. U zahraničních zájezdů si platné cestovní doklady zabezpečuje každý zákazník sám. Přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla min. 6 měsíců a pro udělení víza v pasu pro každou zemi minimálně jedna strana volná. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech, popř. při neudělení viz.

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000Sb., uvedených v této SZ, pro potřeby CK za účelem zaslání nabídek a popř. zajištění přípojištění.

## 8. Platnost

Tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech vstupují v platnost dnem 26.3.2020 a platí do doby jejich změny či zrušení.

V ..... dne..... podpis klienta .....

