

Všeobecné smluvní podmínky

Smluvní vztah: Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří ENERGOTOUR (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané Smlouvy o zájezdu potvrzené CK a úhrady zálohy na účet CK. Podpisem Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením Smlouvy o zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby ve sjednaném rozsahu a kvalitě. Mezi základní povinnosti zákazníka při podpisu smlouvy o zájezdu patří nahlásit účast cizích státních příslušníků a při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atd.); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství cílových i tranzitních zemí, a potřebná víza si obstarat sami.

Cena: Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na Smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu přihlášky zákaznickem neopravňují zákazníka ke snížení ceny. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

Platební podmínky: CK má právo na zaplacení plné ceny služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů přede dnem poskytnutí první služby. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny. Platbu lze provést bankovním převodem (z vlastního účtu nebo prostřednictvím faktury z účtu zaměstnavatele), přímým vkladem na účet CK v některé pobočce Komerční banky nebo banky FIO, nebo složením hotovosti v CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákaznickem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle Smlouvy o zájezdu jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu.

Stornopoplatky: Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je odstoupení (storno) průkazně sděleno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky:

- do 31 dnů před začátkem zájezdu - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15% celkové ceny stornovaných služeb
- od 30 do 21 dnů před začátkem zájezdu - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% celkové ceny stornovaných služeb
- od 20 do 8 dnů před začátkem zájezdu - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % celkové ceny stornovaných služeb
- 7 a méně dnů před začátkem zájezdu - 100 % celkové ceny stornovaných služeb.

Zároveň platí, že minimální účtované storno činí 1.000,- Kč za každou osobu na Smlouvě o zájezdu. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

Reklama: V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, má zákazník právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit ústně nebo písemně u CK nebo jejího odpovědného zástupce 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 o zájezdu, jinak právo zaniká. Zákazník je zejména povinen veškeré své výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Pokud se nedostatek nepodaří na místě odstranit, sepíše odpovědný pracovník se zákaznickem reklamační protokol, v němž musí být uvedeno zejména: datum reklamace, předmět reklamace a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.

Povinné smluvní pojištění CK: CK uzavřela ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. u Union pojišťovny, a. s. pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, nebo nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad

pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

Cestovní pojištění: CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat především tato rizika: léčebné výlohy, úraz, krádež zavazadel, odpovědnost za škodu, storno zájezdu, případně další možná rizika podle vlastního uvážení. Cestovní pojištění je možné uzavřít přímo v CK, nebo přímo v pojišťovně dle vlastního výběru klienta. Zákazník bere na vědomí, že nesjednáním cestovního pojištění přebírá plnou odpovědnost za důsledky veškerých případně vzniklých škod. Cestovní pojištění se nevztahuje na zdravotní obtíže, vzniklé před jeho sjednáním.

INFORMACE

Pobyt:

Pokud není u jednotlivých nabídek pobytů uvedeno jinak,

1) ceny v tabulkách:

- u **hotelů** jsou za osobu a zahrnují ubytování ve vybraném typu pokoje, uvedený rozsah stravování (polopenze, plnou penzi nebo all inclusive), u kapacit v Chorvatsku pobytovou taxu

- u **apartmánů** zahrnují týdenní nájem celého apartmánu max. pro uvedený počet osob, u kapacit v Chorvatsku většinou i pobytovou taxu

- zpravidla nezahrnují dopravu do místa pobytu a naspět do ČR, cestovní pojištění, služby delegáta, výlety v místě pobytu, nápoje k hlavním jídlům (večeře), při čistém nájmu apartmánu nezahrnují stravování

- jsou za 1 týden v uvedeném období, přičemž dnem příjezdu i odjezdu je zpravidla sobota

2) přidělení konkrétních pokojů nebo apartmánů vyřizuje recepce v místě pobytu, k speciálním požadavkům na ubytování pracovníci recepce zpravidla přihlížejí, ale nelze je garantovat.

3) ubytování v den příjezdu je možné u většiny kapacit od 14 hod. (hodina nástupu ubytování je součástí odjezdových informací), při odjezdu je pokoje třeba uvolnit nejpozději do 10 hod.

Součástí kuchyňského vybavení v apartmánech je sporák, chladnička, kuchyňské a jídelní nádobí pro uvedený počet osob.

Autobusová doprava je kyvadlová, tzn. rozváží zákazníky do více pobytových míst a ubytovacích kapacit. takže až podle doby příjezdu autobusu do Chorvatska jsou stanoveny časy odjezdů autobusů z pobytového místa. Přitom je třeba respektovat zákonné předpisy o povinném odpočinku řidičů autobusů. CK Energotour neodpovídá za zdržení dopravních prostředků, vzniklá z titulu přetížení dopravních cest nebo vyplývající z mimořádných okolností. Den odjezdu z ČR je vždy pátek, návrat do ČR je v neděli. Předběžný čas odjezdu z výchozího místa autobusů v ČR sdělí na požádání CK, upřesnění bude vždy uvedeno v pokynech na cestu. Odjezd autobusu zpět do ČR (vždy v sobotu odpoledne, nebo večer) bude klientům zaslán v průběhu pobytu formou SMS na tel. číslo, uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Pokud klient neobdrží formou SMS informaci o přesném čase odjezdu autobusu zpět, je povinen si čas odjezdu autobusu ověřit na kontaktním telefonním čísle, které je součástí odjezdových informací. Každý zákazník má právo přepravovat jedno velké zavazadlo (maximální hmotnost 15 kg) v úložném prostoru autobusu a jedno malé zavazadlo (do 5 kg) v kabině autobusu. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. CK Energotour nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel.

Speciální požadavky, které uvedete při rezervaci, CK akceptuje (pokoje vedle sebe, vyšší patro atd.), ale nemůžeme tyto služby garantovat. Vzhledem k tomu, že cenné předměty, jako šperky, peníze, cestovní doklady apod. nejsou pojištěny, doporučujeme Vám využití hotelových trezorů, které se ve většině ubytovacích zařízení nacházejí (buď přímo na pokojích, nebo na recepci).

Důležité upozornění: jednotlivé italské regiony a radnice měst mají pravomoc zavést pobytovou taxu. Výše pobytové taxy je různá, zpravidla se pohybuje mezi 0,50 – 1 €/osoba/den u apartmánů a 1 – 5 €/os./den u hotelů, vždy podle úrovně rekreačního zařízení. Taxa se hradí v hotovosti na místě. Přesnou výši pobytové taxy Vám na dotaz rádi sdělíme. V případě ubytovacích kapacit v Chorvatsku je pobytová taxa zpravidla již zahrnuta v ceně ubytování.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím s tím, aby mé osobní údaje, uvedené na této smlouvě o zájezdu, zpracovávala cestovní kancelář Energotour s.r.o. se sídlem v Praze 10, Bělocerkevská 2 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovávány výhradně za účelem poskytování služeb, objednávek u cestovní kanceláře Energotour. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře Energotour a dále osobám, které jsou oprávněny služby, objednané u cestovní kanceláře Energotour, poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a tímto současně uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb rovněž i jménem všech osob uvedených v této Smlouvě o zájezdu.

Všeobecné smluvní podmínky

Smluvní vztah: Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří ENERGOTOUR (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsaném potvrzení o závazném objednání služeb potvrzené CK a úhrady zálohy na účet CK. Podpisem potvrzení o závazném objednání služeb zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením Potvrzení o závazném objednání služeb se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby ve sjednaném rozsahu a kvalitě. Mezi základní povinnosti zákazníka při podpisu Potvrzení o závazném objednání služeb patří nahlásit účast cizích státních příslušníků a při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atd.); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství cílových i tranzitních zemí, a potřebná víza si obstarat sami.

Cena: Cenou služby se rozumí cena uvedená na Potvrzení o závazném objednání služeb. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu přihlášky zákaznickem neopravňují zákazníka ke snížení ceny. CK je oprávněna do 21. dne před realizací služeb jednostranně zvýšit cenu služeb v případě, že dojde ke zvýšení plateb spojených s dopravou, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením čerpání služeb. Je-li CK nucena zvýšit cenu služeb za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

Platební podmínky: CK má právo na zaplacení plné ceny služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před dnem poskytnutí první služby. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny. Platbu lze provést bankovním převodem (z vlastního účtu nebo prostřednictvím faktury z účtu zaměstnavatele), přímým vkladem na účet CK v některé pobočce Komerční banky nebo banky FIO, nebo složením hotovosti v CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny služeb zákaznickem je CK oprávněna jeho čerpání služeb zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle potvrzení o závazném objednání služeb jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny služeb.

Stornopoplatky: Zákazník má právo kdykoliv před začátkem čerpání služeb odstoupit od potvrzení o závazném objednání služeb. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je odstoupení (storno) průkazně sděleno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky:

- do 31 dnů před začátkem čerpání služeb - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15% celkové ceny stornovaných služeb
- od 30 do 21 dnů před začátkem čerpání služeb - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% celkové ceny stornovaných služeb
- od 20 do 8 dnů před začátkem čerpání služeb - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % celkové ceny stornovaných služeb
- 7 a méně dnů před začátkem čerpání služeb - 100 % celkové ceny stornovaných služeb.

Zároveň platí, že minimální účtované storno činí 1.000,- Kč za každou osobu na smlouvě.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku čerpání služeb (odjezdu či nástupu na služby). Pokud se zákazník nedostaví k čerpání služeb nebo zmešká odjezd nebo musí být z dopravy/služeb vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny služeb.

Reklama: V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, má zákazník právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit ústně nebo písemně u CK nebo jejího odpovědného zástupce bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 měsíce od skončení služeb, nebo v případě, že se služby neuskutečnily, ode dne, kdy měly být služby ukončeny podle potvrzení o závazném objednání služeb, jinak právo zaniká. Zákazník je zejména povinen veškeré své výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Pokud se nedostatek nepodaří na místě odstranit, sepiše odpovědný pracovník se zákaznickem reklamační protokol, v němž musí být uvedeno zejména: datum reklamace, předmět reklamace a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.

Povinné smluvní pojištění CK: CK uzavřela ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. u Union pojišťovny, a. s. pojištění proti úpadku, které se vztahuje na prodané zájezdy. Klient bere na vědomí, že samostatně objednané služby, které nejsou zákonem definovány jako zájezd, nejsou zahrnuty do pojištění proti úpadku cestovní kanceláře.

Cestovní pojištění: CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat především tato rizika: léčebné výlohy, úraz, krádež

zavazadel, odpovědnost za škodu, storno služeb, případně další možná rizika. Cestovní pojištění je možné uzavřít přímo v CK. Zákazník bere na vědomí, že nesjednáním cestovního pojištění přebírá plnou odpovědnost za důsledky veškerých případně vzniklých škod. Cestovní pojištění se nevztahuje na zdravotní obtíže, vzniklé před jeho sjednáním.

INFORMACE

Pobyt:

Pokud není u jednotlivých nabídek uvedeno jinak,

1) ceny v nabídce:

- u **hotelů** jsou za osobu a zahrnují ubytování ve vybraném typu pokoje, uvedený rozsah stravování (polopenze, plnou penzi nebo all inclusive), u převážné většiny kapacit v Chorvatsku i pobytovou taxu

- u **apartmánů** zahrnují týdenní nájem celého apartmánu max. pro uvedený počet osob, u kapacit v Chorvatsku většinou i pobytovou taxu.

- nezahrnují dopravu do místa pobytu a nazpět do ČR, cestovní pojištění, služby delegáta, výlety v místě pobytu, nápoje (pokud není v nabídce uvedeno jinak), při čistém nájmu apartmánu nezahrnují stravování

- jsou za 1 týden v uvedeném období, přičemž dnem příjezdu i odjezdu je zpravidla sobota. V případě požadavku na jiný den příjezdu a odjezdu (případně na jiný počet dnů) zašle CK na základě vyžádání kalkulaci pobytu

2) přidělení konkrétních pokojů nebo apartmánů vyřizuje recepce v místě pobytu, k speciálním požadavkům na ubytování pracovníci recepce zpravidla přihlížejí, ale nelze je garantovat.

3) ubytování v den příjezdu je možné u většiny kapacit od 14 hod. (hodina nástupu ubytování je součástí odjezdových informací), při odjezdu je pokoje třeba uvolnit nejpozději do 10 hod.

Základní součástí kuchyňského vybavení apartmánů je sporák, chladnička, kuchyňské a jídelní nádobí pro uvedený počet osob.

Autobusová doprava je kyvadlová, tzn. rozváží zákazníky do více pobytových míst a ubytovacích kapacit, takže až podle doby příjezdu autobusů do Chorvatska jsou stanoveny časy odjezdů autobusů z pobytového místa. Přitom je třeba respektovat zákonné předpisy o povinném odpočinku řidičů autobusů. CK Energotour neodpovídá za zdržení dopravních prostředků, vzniklá z titulu přetížení dopravních cest nebo vyplývající z mimořádných okolností. Den odjezdu z ČR je vždy pátek, návrat do ČR je v neděli. Přibližnou dobu odjezdů autobusů z výchozího místa v ČR na požádání sdělí pracovník CK, upřesnění potom bude vždy uvedeno v pokynech na cestu. Pokud klient neobdrží během pobytu formou SMS informací o přesném čase odjezdu autobusu zpět, je povinen si čas odjezdu autobusu ověřit na kontaktním telefonním čísle, které je součástí odjezdových informací. Každý zákazník má právo přepravovat jedno velké zavazadlo (maximální hmotnost 15 kg) v uložném prostoru autobusu a jedno malé zavazadlo (do 5 kg) v kabině autobusu. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici si svá zavazadla ihned převzít. CK Energotour nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel.

Speciální požadavky, které uvedete při rezervaci, můžeme akceptovat (pokoje vedle sebe, vyšší patro atd.), ale nemůžeme Vám tyto služby garantovat.

Vzhledem k tomu, že cenné předměty, jako šperky, peníze, cestovní doklady apod. nejsou pojištěny, doporučujeme Vám využívání hotelových trezorů, které se ve většině ubytovacích zařízení nacházejí (buď přímo na pokojích, nebo na recepci).

Důležité upozornění: jednotlivé italské regiony a radnice měst mají pravomoc zavést pobytovou taxu. Výše pobytové taxy je různá, zpravidla se pohybuje mezi 0,50 – 1 €/osoba/den u apartmánů a 1 – 5 €/os./den u hotelů, vždy podle úrovně rekreačního zařízení. Taxa se hradí v hotovosti na místě. Přesnou výši pobytové taxy Vám na dotaz rádi sdělíme. V případě ubytovacích kapacit v Chorvatsku je pobytová taxa zpravidla již zahrnuta v ceně ubytování.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím s tím, aby mé osobní údaje, uvedené na této smlouvě o zájezdu, zpracovávala cestovní kancelář Energotour s.r.o. se sídlem v Praze 10, Bělocerkevská 2 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovávány výhradně za účelem poskytování služeb, objednaných u cestovní kanceláře Energotour. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře Energotour a dále osobám, které jsou oprávněny služby, objednané u cestovní kanceláře Energotour, poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a tímto současně uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě o zájezdu.