

Všeobecné smluvní podmínky

Smluvní vztah: Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří ENERGOTOUR (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané cestovní smlouvy potvrzené CK a úhrady zálohy na účet CK. Podpisem cest. smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením cestovní smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby ve sjednaném rozsahu a kvalitě. Mezi základní povinnosti zákazníka při podpisu cestovní smlouvy 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 cestovní smlouvě. 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, poukázkami SODEXO (HolidayPASS, FlexiPASS, DárkovýPASS a FokusPASS), 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 cestovní smlouvy jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu.

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

- do 31 dnů před začátkem zájezdu - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10% celkové ceny zájezdu
- od 30 do 21 dnů před začátkem zájezdu - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % celkové ceny zájezdu
- od 20 do 8 dnů před začátkem zájezdu - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % celkové ceny zájezdu
- 7 a méně dnů před začátkem zájezdu - 100 % celkové ceny zájezdu.

Zároveň platí, že minimální účtované storno činí 500,- Kč za každou osobu na cestovní smlouvě.

Celkovou cenu 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 cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje 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 s cestovní smlouvou 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. Zákazník bere na vědomí, že nesjednáním cestovního pojištění přebírá plnou odpovědnost za důsledky veškerých případně vzniklých škod.

INFORMACE

Pobyt:

Pokud není u jednotlivých nabídek 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, zákonné pojištění CK

- u **apartmánů** zahrnují týdenní nájem celého apartmánu max. pro uvedený počet osob, u kapacit v Chorvatsku pobytovou taxu, zákonné pojištění CK - nezahrnují dopravu do místa pobytu a nazpět do ČR, cestovní pojištění, služby delegáta, výlety v místě pobytu, nápoje k hlavním jídlům (večeře), při ubytování v apartmánech nezahrnují stravování

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

2) přidělení konkrétních pokojů nebo apartmánů vyřizuje recepce v místě pobytu

3) ubytování v den příjezdu je možné od 16 hod., při odjezdu se pokoje musí uvolnit nejpozději do 10 hod. V apartmánech zpravidla není denní úklid. Součástí kuchyňského vybavení 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 s novou skupinou jsou stanoveny časy odjezdů autobusů z pobytového místa. Zákazníci přitom musí 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 z výchozího místa autobusů v ČR je možno najít na internetových stránkách, upřesnění bude vždy uvedeno v pokynech na cestu. 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 20 kg, resp. 15 kg při dopravě na ostrov Ischia) v úložném prostoru autobusu a jedno malé zavazadlo 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 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 některých měst mají od 21.06.2011 pravomoc zavést pobytovou taxu. Ke dni vydání katalogu byla tato taxa zavedena například v Bibione, Caorle, Cavallinu, Rimini, Vieste nebo městě Ischia. Výše pobytové taxy je různá, zpravidla se pohybuje mezi 0,30 – 1 €/osoba/den u apartmánů a 0,50 – 3 €/os./den u hotelů, vždy podle úrovně rekreačního zařízení. Taxa se zpravidla platí po dobu maximálně 7 dní (ve výjimečných případech 10 dní), hradí se v hotovosti na místě. Malé děti (zpravidla do 13,9 let věku) a invalidé jsou od placení taxy osvobozeni. Přesnou výši pobytové taxy Vám na dotaz rádi sdělíme, informace budeme předávat našim obchodním partnerům a budou k nalezení také na stránkách www.ckenergotour.cz.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím s tím, aby mé osobní údaje, uvedené na této cestovní smlouvě, zpracovávala cestovní kancelář Energotour s.r.o. se sídlem v Praze 10, Běloceřská 2 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovávány za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných cestovní kanceláří Energotour, k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Tento souhlas se zpracováváním 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 poskytované cestovní kanceláří Energotour nabízet a 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 cestovní smlouvě.