

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře EKOBRNO, spol. s r.o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky platí od **25. 5. 2018** a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře EKOBRNO, spol. s r. o., IČ 15530663, se sídlem Brno, Fililková 13, zapsaná u Krajského obchodního soudu v Brně, oddíl C, vložka 1720. Tyto všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah vzniká mezi cestovní kanceláří EKOBRNO, spol. s r.o. a zákazníkem (příp. jeho zmocněným zástupcem) na základě uzavřené smlouvy o zájezdu dle zákona 89/2012 Sb. (§2521-2549). Zákazníkem podepsaná smlouva o zájezdu a následně potvrzená cestovní kanceláří je závazná pro obě strany. Součástí je závazná i pro další osoby uvedené objednatelům na smlouvě. Potvrzením smlouvy o zájezdu se cestovní kancelář zavazuje zabezpečit zákaznickovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb, zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky k účasti na zájezdu a platební podmínky a že je v plném rozsahu respektuje. Cestovní kancelář vstupuje do tohoto smluvního vztahu přímo nebo prostřednictvím prostřednictvím zprostředkovatele - smluvního prodejce / obchodního zástupce. Smlouva nabývá účinnosti dnem podepsání smlouvy a uhrazením zálohy v hotovosti nebo na účet CK EKOBRNO, přímo klientem nebo zprostředkovatelem (smluvním prodejcem – obchodním zástupcem), jehož prostřednictvím si klient zájezd zakoupil.

II. Účast na zájezdech a cestovní doklady

Účastníkem zájezdu se může stát každý za předpokladu, že :
- osoby do 15 let se zúčastní pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let
- účastníci ve věku 15-18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezd sám neúčastní.

Na zájezdy je možno se přihlásit i jednotlivě, bez dalších spolucestujících osob. Jednotlivě přihlášené osoby budou ubytovány s dalšími samostatně přihlášenými klienty a doplnění na ubytování. Jednolůžkové pokoje nejsou zajišťovány, pouze ve výjimečných případech a to za příplatek. Pokud je u zájezdu rozlišena cena dle typu ubytování, platí jednotlivě přihlášené osoby vždy cenu vyšší, tj. základní s tím, že budou ubytovány dle možnosti a skladby přihlášených osob i ve více lůžkových pokojích. Ceny ve 3 a 4 lůžkových pokojích (příp. více lůžkových apartmá) platí pouze pro ucelené skupinky přihlášené společně (na jedné smlouvě o zájezdu).

Každý účastník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.

III. Cena zájezdu a její úhrada

Ceny zájezdů a služeb jsou stanoveny v korunách ve výši, dohodnuté smluvními stranami

- (1) Dohodnutá cena zájezdu je splatná:
 - prvotní záloha ve výši 30% ceny objednaných služeb při podpisu smlouvy o zájezdu
 - doplatek zálohy do 50% z celkové ceny objednaných služeb do konce února
 - zbývající část ceny objednaných služeb musí být zákazníkem uhrazena nejpozději 30 dnů před odjezdem.

V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dnů před odjezdem je celková cena objednaných služeb splatná v plné výši při podpisu smlouvy o zájezdu.

Nedojde-li k uhrazení ceny objednaných služeb zákazníkem jak je shora uvedeno, má cestovní kancelář právo od uzavřené smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že má právo vůči zákazníkovi uplatňovat odstupné /stornovací poplatky v souladu s čl. VIII. odst. 2 smlouvy o zájezdu, resp. těchto všeobecných podmínek.

Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu nezákládají právo zákazníka na snížení již potvrzené smlouvy o zájezdu.

IV. Zvýšení ceny zájezdu

- (1) Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.
 - (2) Cenu zájezdu podle odstavce 1 lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.
- Za zvýšení ceny objednaných služeb nelze považovat finanční úhrady vízových povinností, ať již v katalogu uvedených nebo zavedených dodatečně.
- (3) Písemné oznámení o zvýšení ceny je cestovní kancelář povinna zákazníkovi oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Doplatek ceny zájezdu je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit ve lhůtě, uvedené v oznámení o zvýšení ceny zájezdu.

Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

V. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

- (1) Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména a) doklady o zájezdu (službě), a to:
 - voucher s uvedenými zaplacenými službami (pokud je ubytovacím zařízením vyžadován)
 - pokyny pro cestu, tj. čas odjezdu a příjezdu, nástupní místa, kontaktní adresy delegátů b)upesnění údajů týkajících se:
 - plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu a údajů o počtu a výši těchto dalších plateb,
 - ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavních charakteristických znaků,
 - dopravy, jejího druhu, charakteristiky a kategorie dopravního prostředku a trasy cesty,
 - stravování, jeho způsobu a rozsahu, které jsou cestovní kanceláří známy a nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,
- c) podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,

- d) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu,
- e) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.
- (2) Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost podle odstavce 1 splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu.
- (3) Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi smlouvou sjednané služby řádně a včas, ve smluvené kvalitě.
- Informace o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení zdravotních dokladů, které jsou pro cestu a pobyt požadovány, jsou uvedeny na www.mzv.cz.
- (4) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

- (5) Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.

Cestovní kancelář má právo vykázt zákazníka z dalšího průběhu zájezdu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb v případě, že zákazník hrubě porušuje právní předpisy ČR nebo navštíveného státu, případně závazným způsobem narušuje program nebo průběh zájezdu hrubým a nevhodným jednáním vůči ostatním účastníkům zájezdu, personálu ubytovacích kapacit, dopravců nebo zástupců cestovní kanceláře.

- (6) Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc v nesnázích v případech:
 - a)zporobených třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
 - b)neodvratitelnou událostí, např. politickou situací v místě zájezdu, extrémními klimatickými jevy apod.
- (7)Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění zahájení zájezdu oproti termínu uvedenému ve smlouvě o zájezdu, způsobené z technických důvodů, jež v důsledku objektivních okolností nemůže cestovní kancelář ovlivnit, např. nepřízeň počasí, přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci.

V případě zpoždění z uvedených důvodů nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani slevu z ceny zájezdu. Cestovní kancelář není povinna v těchto případech poskytnout jakoukoli finanční náhradu za služby, které nebyly v důsledku změny termínu nebo zpoždění odletu či odjezdu čerpány.

- (8) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo případné změny trasy, dopravní společenosti, typu letadla či autobusu nebo ubytovací kapacity.

VI. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- (1)právo na řádné poskytnutí služeb jmenovitě zahrnutých do ceny zájezdu
- (2)právo na reklamaci vad poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu /nejlépe přímo na místě aby mohla být sjednána co nejříve náprava /, nejpozději do 1 měsíce od ukončení zájezdu.
- (3) právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahem služeb a cenou zájezdu
- (4) právo kdykoliv před započítím zájezdu zrušit svoji účast na zájezdu odstoupením od smlouvy za předpokladu dodržení odstupného (stornovacích podmínek) dle odst.VIII.
- (5) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu, splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu a zaplatí doplatek za překnihování.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- (1) při uzavírání smlouvy o zájezdu poskytnout CK pravdivé a úplné údaje o účastnících
- (2) prokázat zaplacení ceny zájezdu předložením dokladů o zaplacení před zahájení zájezdu
- (3) zabezpečit si platný cestovní doklad a případně další doklady a formality nutné pro účast na zájezdech dle pokynů CK
- (4) být pojištěn na cestu do zahraničí
- (5) řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, nebo závažného narušení programu a průběhu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn zákazníka ze zájezdu vykázt bez nároku na náhradu nevyužitých služeb

VII. Odstoupení od smlouvy cestovní kanceláří

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd v případě, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, nutného pro realizaci příslušného zájezdu, dále v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat.

O zrušení zájezdu je cestovní kancelář povinna zákazníka informovat nejpozději 9 dnů před termínem pobytových zájezdů a 5 dnů před termínem poznávacích zájezdů. V případě, že cestovní kancelář zájezd zruší, má zákazník nárok na vrácení uhrazené částky v plné výši.

VIII. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

- (1) Zákazník má právo kdykoliv před započítím zájezdu od smlouvy odstoupit na základě písemného oznámení CK. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí tohoto písemného oznámení.
- (2) Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit odstupné (stornovací poplatky) ve výši :
 - při odstoupení 60 a více dní před odjezdem 500,- Kč/ os.
 - při odstoupení 59 – 30 dní před odjezdem 10% z ceny
 - při odstoupení 29 – 15 dní před odjezdem 50% z ceny
 - při odstoupení 14 – 7 dní před odjezdem 80% z ceny
 - při odstoupení 7 a méně dní před odjezdem 100% ceny.

Za odstoupení od smlouvy s odstupným/storno poplatkem 100% se považuje i nedostavení se k odletu (odjezdu) na zájezd včas nebo neuhrazení ceny zájezdu v dohodnuté lhůtě splatnosti, případně neúčastnění se zájezdu v důsledku zákazníkem udaných nesprávných a neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nepředložení platných cestovních dokladů, nedodržení celních, pasových, devizových, vízových a jiných předpisů. Cenou objednaných služeb se rozumí souhrnná cena zájezdu včetně všech objednaných příplatek ve smlouvě o zájezdu po odečtení ceny za cestovní pojištění.

- (3) Za podstatnou změnu rezervace provedenou do 30 dnů před odjezdem zaplatí účastník paušální poplatek Kč 200 za osobu. Pozdější změna se považuje za zrušení smlouvy a za novou objednávku. Za podstatnou změnu rezervace je považována změna jmen přihlášených osob, změna ubytovacího zařízení či dopravního prostředku, změna počtu přihlášených osob
- (4) V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba

doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu / apartmá nižším počtem osob

IX. Reklamační řízení

Zákazník má právo na reklamaci vad služeb zahrnutých do ceny zájezdu, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě.

- (1) Účastníkům se doporučuje případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u vedoucího zájezdu nebo u jiného odpovědného pracovníka CK tak, aby mohla být provedena náprava přímo ihned na místě.
- (2) K uplatnění reklamace musí dojít bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, po této lhůtě právo na reklamaci zaniká. Reklamaci lze uplatnit přímo u cestovní kanceláře nebo u prodejce, který uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkoval a to za stejných podmínek. Podstatné pro reklamaci jsou objektivně doložená a dokladovatelná fakta, jinak reklamaci nelze uznat. Rovněž reklamující klient si musí být vědom toho, že pocity či prožití příběhy jiných účastníků téhož zájezdu nejsou pro jeho reklamaci podstatné a nelze na ně brát při vyřizování reklamaci zřetel.
- (3) CK je povinna se vyjádřit k reklamaci a tuto vyřídit do 30 dnů po obdržení. Po prověření reklamace, v případě, že se jedná o reklamaci oprávněnou, je CK povinna poskytnout přiměřenou náhradu či slevu z ceny služeb.
- (4) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny zájezdu.
- (5) Cestovní kancelář neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK EKOBRNO.
- (6) Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

- (7) U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den pobytu určený především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a jsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu tudíž nelze reklamovat event. "zkřácení pobytu".
- (8) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené či obchodních termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na slevu či jiné odškodnění.
- (9) Cestovní kancelář nemá vliv na další okolnosti v prázdninových letoviscích, zvláště během hlavní sezóny ,kdy se může odehrávat rušný noční život, který tak může způsobit i hluk, který naše CK není schopna nijak ovlivnit. To se týká i stavebních činností v okolí ubytovacích kapacit, které rovněž není naše CK schopna ovlivnit a ani zabránit. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební stí daného ubytovacího zařízení umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Za těchto podmínek není možné v případě stížností či reklamaci uznat slevu nebo kompenzaci.

K clovým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách ubytovacích kapacit.

Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

Vybavte se repelentními přípravky pro klidný spánek.

Cestovní kancelář nezodpovídá za počasí, změnu povětrnostních podmínek, čistotu moře a pláží, okolí ubytovacích kapacit a dalších okolností, které nemůže nijak ovlivnit.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

X. Pojištění

Povinné pojištění cestovní kanceláře

Cestovní kancelář EKOBRNO, spol. s r.o. má uzavřeno povinné pojištění cestovní kanceláře dle zákona 159/1999 Sb.(smlouvou s pojišťovnou Generali), na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku :

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu

- navrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

- navrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části

Pojištění osob pro cestu a pobyt v zahraničí

CK zajišťuje svým klientům komplexní pojištění pro cesty a pobyt v zahraničí na základě uzavřené smlouvy s pojišťovnou, rozsah a podmínky pojištění jsou nedílnou součástí nabídky zájezdů.

Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí není zahrnuto v základních cenách zájezdů, CK na tuto skutečnost upozorňuje své klienty prostřednictvím nabídkových listů či katalogu, příp. v pokynech na cestu, zasláných klientům před termínem konání zájezdu v dostatečném časovém předstihu.

X. Závěrečná ustanovení

- (1) Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 25.5.2018.
- (2) Pro zájezdy, které CK prodává na základě smlouvy s jinou kanceláří, platí podmínky pořádkající cestovní kanceláře, která zájezd zajišťuje. S podmínkami se zákazník seznámí při podpisu smlouvy o zájezdu. CK v těchto případech vystupuje pouze jako zprostředkovatel při uzavření smluvního vztahu mezi zákazníkem a spolupracující CK.
- (3) Cestovní kancelář doporučuje zákazníkům, aby se před nástupem na zájezd smluvený ve smlouvě o zájezdu s cestovní kanceláří detailně seznámili s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou, přičemž blíže a doplňující informace jsou pracovníci cestovní kanceláře zákazníkovi připravováni podát.
- (4) Zákazník výslovně prohlašuje a stvrzuje svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že se řádně seznámil se smlouvou a všeobecnými podmínkami, které jsou její nedílnou součástí a rovněž tak s katalogem, případně nabídkovým listem, těmto dokladům rozumí a souhlasí s nimi.
- (5) Všeobecné podmínky CK jsou zpracovány v souladu se zákonem č.159/1999 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. - ostatní ujednání zde neuvedená se řídí těmito zákony.