

# Všeobecné obchodní podmínky Gargano CK

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 02.10.2017 a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva) uzavřenou mezi klientem a cestovní kancelář GARGANO CK s.r.o. se sídlem Klimešova 50, 621 00 Brno a provozovnou Gorkého 1, 602 00 Brno, IČ:28292731 a řídí se příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákon č. 89/2012.

## 1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je zajišťování přepravních, ubytovacích, stravovacích, delegátských a jiných služeb, které jsou klientům poskytovány za úplatu a jsou konkretizovány ve smlouvě o zájezdu a Voucheru (ubytovacím a dopravním dokladu).

## 2. Vznik smluvního vztahu

Cestovní kancelář GARGANO CK s. r. o. (dále jen CK) zajišťuje služby výlučně na základě písemné smlouvy. Smluvní vztah mezi CK a klientem (jednotlivcem) vzniká okamžikem vyplnění a podepsání smlouvy o zájezdu, potvrzením této smlouvy CK a zároveň složením zálohy ve výši 50% platné ceny dle kalkulace na smlouvě o zájezdu, není-li stanoveno jinak. V případě uzavírání smlouvy při akci FIRST MINUTE je povinen klient složit 1. zálohu ve výši 1000 Kč/osoba, která při nedoplatení 2. zálohy (doplatek do 50% z celkové ceny zájezdu) je považována za smluvní pokutu, kterou je klient povinen zaplatit za porušení těchto povinností a propadá ve prospěch CK. Při krátkodobém knihování tj. uzavření smlouvy 30 dnů a méně před začátkem čerpání služeb je povinen klient uhradit 100% ceny kalkulované ve smlouvě o zájezdu a to v den podpisu smlouvy. Doplatek ceny zájezdu u FIRST MINUTE musí být uhrazen 40 dní před začátkem zájezdu. Jinak doplatek ceny zájezdu musí být uhrazen nejpozději do 40 dnů před začátkem čerpání služeb, není-li stanoveno jinak. Bez plného zaplacení klient neobdrží potřebné doklady na cestu a ponese veškerou finanční odpovědnost za svou neúčast na zájezdu. Nebude-li záloha nebo doplatek uhrazen v termínu dohodnutém ve smlouvě, je CK oprávněna zrušit účast klienta na zájezdu bez jakéhokoliv dalšího upozornění a požadovat po něm odstupné. V případě prodlení s úhradou doplatku a v důsledku toho zrušení účasti klienta na zájezdu je dohodnuto odstupné ve výši uhrazené zálohy, kterou CK v tomto případě nevrátí. Smluvní vztah mezi CK a klientem může vzniknout prostřednictvím smluvního prodejce. Klient podpisem smlouvy potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil se smluvními dokumenty a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi seznámil i další osoby, v jejichž prospěch smlouvu sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí. Podpisem smlouvy klient rovněž potvrzuje, že se seznámil s pojištěním CK proti úpadku. Všechny tyto dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách CK. Pokud klient uzavírá smlouvu i za další osoby, či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření smlouvy a účasti na příslušném zájezdu. Pokud klient uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

## 3. Ceny služeb

Ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK nebo na webových stránkách CK. Závazná cena je uvedena ve smlouvě o zájezdu. CK je oprávněna v nutných případech již dohodnutou cenu změnit a to ze zákonných důvodů uvedených v § 2530 odst. 2 OZ a to zvýší-li se cena dopravy včetně cen pohonných hmot, platby spojené s dopravou, či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu nebo se zvýší směnný kurz české koruny použitý pro stanovení

ceny zájezdu o více jak 10 %. Tato změna ceny bude stanovena jako příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání po zvýšení jejich ceny. Tuto změnu ceny je CK povinná určit a telefonicky nebo písemně oznámit klientovi nejpozději do 21 dnů před začátkem čerpání sjednaných služeb. Informace v katalogu jsou pouze orientační. Závazné jsou informace ve smlouvě o zájezdu, Voucheru a v těchto Všeobecných podmínkách. Pokud CK změní cenu zájezdu v době kratší než 20 dnů před zahájením zájezdu, má klient právo od smlouvy o zájezdu odstoupit bez uhrazení odstupného, pokud tak učiní do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení CK o této změně. Pokud v daném termínu písemně od smlouvy o zájezdu neodstoupí, má se zato, že se změnou souhlasí. Fakultativní výlety si může klient zakoupit v místě pobytu, konají se podle zájmu klientů, k jejich konání musí být splněn minimální počet účastníků, který je určen konkrétně na každý výlet. CK není schopna zaručit jejich vypsání a následné uskutečnění v každém termínu. Po jejich úhradě nebo závazném přihlášení na oficiálních přihlašovacích listech v místě pobytu uhradí klient v případě zrušení účasti ze strany klienta nebo jeho neúčasti odstupné ve výši uhrazené ceny za výlet.

## 4. Změny sjednaných služeb CK

CK je oprávněna ze závažných důvodů zájezd odložit nebo zrušit. V takových případech je povinná účastníky telefonicky nebo písemně informovat. V případě, že klient se změnou nesouhlasí, má právo od smlouvy odstoupit. V tomto případě, jakož i v případě zrušení zájezdu CK vrátí klientovi zaplacenou cenu nebo dosud uhrazené zálohy. Nesouhlas se změnou musí klient vyjádřit písemně, a to v termínu určeném CK, který nesmí být kratší než 5 dnů před uskutečněním zájezdu. Termín vyjádření bude určen CK vzhledem k vzniklé situaci. Nevyjádří-li se klient v této lhůtě, má se zato, že se změnou souhlasí. Změna programu u poznávacích zájezdů je vyhrazena, není důvodem pro bezplatné odstoupení klienta od smlouvy. CK je oprávněna při závažných okolnostech změnit typ ubytovacího zařízení za vyšší nebo stejnou třídu. V případě změny do nižší kategorie je povinná klientovi uhradit rozdíl mezi cenami těchto ubytování. U zájezdů prodávaných na poslední chvíli jako LAST MINUTE nebo ve slevových akcích s výraznými slevami si CK vyhrazuje právo upravit některé služby odlišně od popisu v katalogu. Veškeré změny je nutné nahlásit CK písemně. Změny klientů zájezdu uvedených ve smlouvě, počtu zavazadel a zasedacího pořádku v den odjezdu nejsou v CK možné.

## 5. Odstoupení klienta od smlouvy

Jako odstoupení klienta od smlouvy je považována skutečnost pokud klient na zájezd nenastoupí. V tomto případě uplatňuje CK také odstupné. Nárok na odstupné bude také CK uplatňovat v případě, pokud vyloučila účastníka ze zájezdu z důvodu neúplnosti v cestovních dokladech, způsobené vlastní vinou. Od smlouvy lze odstoupit výhradně písemně přímo v CK, poštou, e-mailem nebo prostřednictvím smluvního partnera, u kterého byla služba sjednána. Toto odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení v případě poštovní přepravy, nebo dnem potvrzení převzetí odstoupení CK nebo partnera. Telefonické odstoupení je nepřipustné.

## 6. Odstupné

- a) základní odstupné činí 10% z celkové ceny zájezdu (min. 500 Kč/os.), pokud ke zrušení dojde dříve než 61 dnů před začátkem zájezdu
- b) od 60 dnů do 41 dnů činí 20%
- c) od 40 dnů do 21 dnů činí 50%
- d) od 20 dnů do 8 dnů činí 75%
- e) od 7 dnů před začátkem zájezdu činí 100%

f) při nenastoupení na zájezd (odst. 5 těchto Všeobecných obchodních podmínek) – činí odstupné 100 %

Odstupné má právo CK odečíst od složené zálohy nebo zaplacené částky. K výpočtu výše odstupného slouží vždy celková cena služby (dle kalkulace na smlouvě o zájezdu). Při zrušení – odstoupení jedné osoby je nutné přepočítat cenu zájezdu. Při změně způsobu dopravy, nástupního místa, typu ubytování, jména klientů a jiných změn smlouvy z podnětu zákazníka (např. při dodatečném vystavování faktury FKSP a vracení přeplatků klientům) se účtuje manipulační poplatek 300 Kč za každou změnu, 7 dní před odjezdem již 600 Kč za každou změnu. Veškeré výše uvedené poplatky CK účtuje vždy za každého klienta, včetně dětí. Veškeré tyto změny je klient povinen oznámit CK písemně a jsou závazné a počítají se od data potvrzení o přijetí ze strany CK.

## 7. Zrušení služby ze strany CK

CK je oprávněna sjednanou službu zrušit v následujících případech:

- ve lhůtě do 10ti dnů před započítím cesty při nesplnění minimálního počtu klientů a to je 70% kapacity vypraveného autobusu na daný termín.
- nebo ve lhůtě nejméně 20 dnů před započítím cesty v případě, že uskutečnění cesty je pro CK ekonomicky neúnosné v důsledku neočekávaných změn.
- bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tzn. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

Ve výše uvedených případech bude klient okamžitě informován a obdrží zpět peníze za sjednané služby. V případě zrušení cesty při nesplnění minimálního počtu klientů, nebo v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci klient nemá nárok na žádné další náhrady a odškodnění. CK se vynasnaží nabídnout klientovi náhradní řešení.

## 8. Doprava

Do areálu Villaggio Riccio zajišťujeme autobusovou přepravu zahraničními autobusy vybavenými klimatizací, DVD, WC a elektrickými zásuvkami 230V. Trasy autobusu - trasa P: Brno - Jihlava - Praha – Plzeň; trasa BSK: Brno - Břeclav – Bratislava; trasa O: Ostrava - Olomouc - Brno - Břeclav – Bratislava; trasa CB: Brno - Pelhřimov - Jindřichův Hradec – České Budějovice. Všechna nástupní místa jsou bez příplatku s výjimkou Ostravy (400 Kč/os/tam i zpět) a Olomouce (200 Kč/os/tam i zpět). Hlavním odjezdovým místem je Brno, ostatní místa jsou brána jako tzv. svozová a proto je potřeba vždy počítat s přestupem. Při malém počtu klientů v jednotlivých nástupních místech si CK vyhrazuje právo použít k dopravě klientů do hlavního odjezdového místa jiný typ dopravního prostředku, než je autobus, kterým budou cestovat do Itálie, např. mikrobus nebo osobní auto. V ojedinělých, dříve nepředvídatelných situacích mohou být klienti přepraveni prostředkem veřejné dopravy osob (autobus, vlak). Rezervaci konkrétního sedadla je možné zakoupením místenky v CK buď ihned při sjednávání zájezdu a podpisu smlouvy a nebo potom dodatečně. Cena místenky pro cestu tam i zpět činí 260 Kč/os. Zakoupení místenky pouze na jednu cestu není možné (neplatí pro klienty využívající pouze autobusovou přepravu – bez pobytu). Místenky na ostatní sedadla se nevystavují, zasedací pořádek tvoří CK těsně před odjezdem a místa v autobuse přiděluje zákazníkům sama dle vlastního uvážení a daných okolností. V autobuse budou využita všechna sedadla, nelze počítat s volnými místy. Časy odjezdů jsou orientační, mohou se v průběhu sezony měnit. Přesný čas odjezdu je uveden v Pokynech k odjezdu, které každý klient obdrží společně s Voucherem od CK e-mailem, poštou nebo osobně přímo v CK. Vzhledem k nepředvídatelným okolnostem (počasí, technické problémy, změna trasy, přeplněné silnice) může dojít k prodloužení doby přepravy, popřípadě ke změně v hodině odjezdu či příjezdu. Tato změna může být klientům oznamována pouze telefonicky, z tohoto důvodu je velmi důležité uvádět při sjednávání zájezdu platná telefonní čísla! CK si vyhrazuje právo na změnu typu a kvality

dopravního prostředku a to v případě technické závady či havárie. V tomto případě CK preferuje co nejrychlejší přepravu klientů nad kvalitou přepravy, neručí za případné zpoždění v dopravě z důvodu nepříznivého počasí, z důvodů uzavírek na silnicích a z dalších důvodů vyšší moci. Tzn., že klient nemá nárok na finanční kompenzaci z důvodu zpoždění ať už při odjezdu na dovolenou nebo při příjezdu z dovolené. Z výše uvedených důvodů zásadně nedoporučujeme klientům sjednávání si důležitých obchodních schůzek či jiných neodkladných záležitostí na den návratu z dovolené. U zájezdů je doprava kyvadlová. Tzn., že autobus v dopoledních hodinách přijíždí do místa pobytu a tentýž den odjíždí zpět. Přesný čas odjezdu z Itálie - Mattinaty bude stanoven zástupcem CK dle informací sdělených dopravcem v den odjezdu. Na odjezdovém/nástupním místě je nutné být vždy 30min před odjezdem, kdy probíhá nakládání zavazadel. Poté autobus přesně v danou hodinu odjíždí. Z časových důvodů NELZE na klienty, kteří se včas nedostaví, ČEKAT! Důrazně proto žádáme klienty, aby si řádně a s časovou rezervou naplánovali svůj příjezd na odjezdové/nástupní místo a předešli tím nepříjemnostem. V průběhu cesty každých cca 4,5 hod následují bezpečností a hygienické přestávky na odpočívadlech. Zvolení konkrétního místa zastávky (odpočívadla) je v plné kompetenci řidičů. V této pauze mají klienti možnost zakoupit si u řidičů občerstvení za české koruny, např. pivo, nealko, káva, čaj, atd. Během jízdy je z bezpečnostních důvodů zakázáno pohybovat se po autobuse, stát a sedět v prostoru zadních dveří a ležet v uličkách, případně pod sedadly! V autobuse je přísný zákaz kouření (i na WC) pod pokutou 1000 Kč. Během jízdy je zakázáno mluvit s řidičem, který právě řídí. Řidiči odpovídají za bezpečnou přepravu klientů, proto je jejich povinností uposlechnout jejich požadavky ohledně přepravy a okolností s tím spojené, včetně dodržování přepravního řádu. V opačném případě má řidič možnost okamžitě ukončit přepravu a vyloučit nepřízřivé osoby z přepravy bez jakékoli finanční náhrady od CK. Za jednoznačně hlavní důvody, pro které si CK vyhrazuje právo vyloučit osoby z přepravy jsou osoby podnapilé či pod vlivem omamných látek i osoby chovající se nevhodně jak vůči ostatním klientům, tak i k řidičům. CK se v tomto případě vyvazuje z veškerých přepravních povinností. Přeprava menších zvířat je povolena pouze po dohodě v CK a musí mít vždy písemný charakter. Objem zavazadlového prostoru v autobuse je limitován a autobusy ani vleky nesmějí být z důvodu bezpečnosti přetěžovány. Z těchto důvodů se zavazadla při nakládání převažují. Povoleno limit na osobu (bez ohledu dospělý nebo dítě): příruční zavazadlo do autobusu o max. hmotnosti 5 kg, zavazadlo do úložného prostoru o max. hmotnosti 20 kg. Váhy zavazadel nelze sčítat! Zavazadla převyšující stanovené limity je možno přepravit pouze pokud jsou předem zakoupena v CK a to max. 1 zavazadlo na osobu o váze do 10 kg za poplatek 300 Kč. V případě, že nadlimit bude zjištěn náhodně při převažování řidičem, tento poplatek činí 600 Kč a zavazadlo bude přepraveno pouze v případě volného nákladového místa. V opačném případě si CK vyhrazuje právo zavazadlo nenaložit. Slunečník ani karimatka (molitanové lehátko na pláž) nesmí být přivázány nebo jakýmkoli způsobem připevněny k zavazadlu. Vše musí být složeno uvnitř zavazadla. V opačném případě bude každá taková věc brána jako další zavazadlo, tzn. za příplatek 600 Kč. Každé zavazadlo musí být opatřeno visačkou se jménem, adresou klienta a nástupním a výstupním místem v ČR. Vzhledem k více zastávkám a s tím spojeným nakládkám a vykládkám zavazadel tuto informaci, prosím, nepodceňujte! Neoznačené zavazadlo není řidič povinen přijmout k přepravě. Přeprava jízdních kol není možná ani za příplatek. Před cestou z Itálie se zavazadla budou opět převažovat. Proto je nutné dodržet i na cestě zpět váhové limity. Na recepci je klientům váha k dispozici. Jednotná cena za dopravu je 3400 Kč/osoba/ tam a zpět. Cena samostatné jízdenky je 1900 Kč/ 1 cesta, tato cena platí i při nestandardních termínech (které nesedí na termíny našich zájezdů). Nástupní a výstupní místo v Itálii je pouze Mattinata - Villaggio Riccio.

## **9. Převzetí a předání objektů**

Po příjezdu do místa pobytu Vás bude čekat zástupce recepce u autobusu. Po předání nejzákladnějších informací klienti čekají na určeném místě na ubytování. Upozorňujeme, že ubytování probíhá do 14:00 hod. V odjezdový den je nutné objekt vyklidit do 08:00 hod. V tomto čase vyčká klient příchodu zástupce recepce ke kontrole a předání objektu. Úklid objektu je za

povinný poplatek v ceně tzn., že stačí jen provést úklid nádobí a odmrazit lednici. V případě takto neuklizeného objektu bude CK účtovat poplatek (z vratné kauce) 10 EUR/objekt. V případě rozbitého nebo zničeného inventáře je klient povinen uhradit poplatek za každou takovou věc dle ceníku v předávacím protokolu. Odjezdy z místa pobytu jsou od odpoledních až do večerních hodin, dle pokynu dopravce. Přesný čas bude stanoven pracovníkem recepcy v ranních hodinách. Odjíždějícím klientům, kteří opouští objekty již v 08:00 hod mají k dispozici zázemí celého areálu Villaggio Riccio – včetně sociálního zařízení, jídelny, baru a recepcy (zde je možné uložení cenností). **CK neručí za zničení ani odcizení věcí, cenností či peněžní hotovosti klientů po celou dobu konání zájezdu.** Doporučujeme se pro takové případy připojistit.

## 10. Reklamační řízení

CK odpovídá klientovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Klient musí uplatnit své právo u CK 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. Je-li to možné, je lepší její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu zástupci, zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné. CK je povinna přijmout reklamaci v její provozovně na ulici Gorkého 1 v Brně a dále i prostřednictvím svého zástupce, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. CK je povinna klientovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy klient právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Povinnosti klienta je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů.

## 11. Povinnosti klienta

Každý klient je povinen mít při sobě platný cestovní doklad dle platných zákonů a směrnic ČR a EU pro pohyb osob a dětí na území EU (pas nebo OP) a dále předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého klienta v průběhu zájezdu. Klient je povinen se během cesty a v místě pobytu chovat slušně, dodržovat přepravní a provozní řád, pokyny řidičů, průvodce a pracovníků areálu Villaggio Riccio. Dále je povinen se chovat k zapůjčenému majetku a jeho vnitřnímu vybavení (stan, karavan, chatka, apartmán) opatrně. Při poškození zapůjčeného majetku je klient povinen okamžitě vzniklou škodu uhradit v plném rozsahu. Platí přísný zákaz spát v nepovlečených lůžkovinách! Při opětovném porušování provozního či přepravního řádu má zástupce CK v místě pobytu nebo řidič v autobuse možnost okamžitě ukončit klientův pobyt nebo přepravu bez jakékoliv náhrady od CK. Povinností klienta je uhradit rekreační taxu a ostatní případné povinné poplatky v místě pobytu včetně kauce ve výši 1000 Kč nebo 50 EUR/ objekt. Pokud tak neučiní, bude klientovi okamžitě ukončen pobyt bez finanční náhrady.

## 12. Pojištění

CK je ze zákona pojištěna proti úpadku dle § 159/1999 sb. zákona u ČPP a.s. Klientům doporučujeme uzavřít pojištění zrušení objednaných služeb a léčebných výloh v zahraničí. Zaměstnanci CK nebo smluvní partner vás budou informovat o způsobu, jak si toto pojištění sjednat.

## **13. Kompenzace**

CK při zpoždění autobusu: Kompenzace poskytuje CK klientům pouze při zpoždění autobusu zaviněném CK (při poruše autobusu), nevztahují se na zpoždění nezaviněné CK – tzn. na dopravní zácpy a havárie na cestě. • Zpoždění zaviněné CK 1-3,59 hodiny žádná kompenzace • Zpoždění zaviněné CK 4-7,59 hodin 0,5l nealko nápoj nebo pivo + káva • Zpoždění zaviněné CK 8-19,59 hodin 10% sleva na zájezd v sezoně 2018, vztahuje se i na slevové akce • Zpoždění zaviněné CK 20 hodin a více individuální kompenzace Při odjezdu z Itálie po 20.hodině obdrží odjíždějící zákazníci jako kompenzaci večeři navíc. Doba zpoždění se určuje při cestě tam od času plánovaného odjezdu a při cestě zpět od 20.hodiny plánovaného dne odjezdu.

## **14. Závěrečná ustanovení**

Klient stvrzuje svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že jsou mu známy tyto Všeobecné obchodní podmínky, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá. Nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek je i obsah katalogu Léto 2018, kde jsou uvedeny veškeré podmínky a možnosti k pobytu, dopravě a stravování v areálu Villaggio Riccio a ostatních zájezdech. Tento katalog je k dispozici zdarma v kanceláři CK na ulici Gorkého 1 v Brně a dále je uveřejněn v plném znění i na oficiálních webových stránkách CK.