

SMLUVNÍ PODMÍNKY

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o. dále jen „CK“

Tyto smluvní podmínky spolu s Důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvality služeb uvedených v aktuálním katalogu a/nebo ceníku CK tvoří nedílnou součást všech „SMLUV O ZÁJEZDU“ (bližší specifikace viz „SMLOUVA O ZÁJEZDU“). Tyto smluvní podmínky jsou platné pouze pro produkty CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o. Ostatní služby, produkty, pobyty a zájezdy, kde pořadatelem (garantem) je partnerská CK nebo CA, prodávané prostřednictvím CK – tj. CESTOVNÍ KANCELÁŘE ANTLOVÁ s.r.o. se řídí Smluvními podmínkami poskytovatelů (garantů) těchto služeb.

VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o. (dále jen „CK“) a zákazníkem (jednotlivým i skupinou) vzniká úhradou zálohy nebo celkové ceny na účet CK nebo na základě zákazником podepsané písemné „Objednávky služeb“ nebo „Smlouvy o zájezdu“ potvrzené CK. Tímto okamžikem je v případě zájezdu uzavřena „Smlouva o zájezdu“ a v případě jiné služby (např. samostatného pobytu nebo přepravy) „Objednávka služeb“.

Při objednávce zájezdu nebo služeb obdrží zákazník „Smlouvu o zájezdu“ nebo „Objednávku služeb“ dle povahy služby (dále jen „OS/SOZ“, kdy OS = OBJEDNÁVKA SLUŽEB, SOZ = SMLOUVA O ZÁJEZDU), kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle CK. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané OS/SOZ zákazník stvrzuje, že se seznámil se Smluvními podmínkami CK, uznává je a souhlasí s nimi. Stejný význam jako OS/SOZ má úhrada faktury.

Katalogy/ceníky jsou vydávány ve velkém předstihu, proto si CK vyhradzuje právo oznámit, před uzavřením OS/SOZ, změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje na OS/SOZ a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na OS/SOZ.

Uzavírá-li zákazník OS/SOZ i ve prospěch třetích osob – (spolu)cestujících, zákazník potvrzuje, že je jimi pověřen k objednání služeb a k vyplnění a uzavření OS/SOZ a že s podmínkami poskytnutí služby a Smluvními podmínkami CK tyto třetí osoby – (spolu)cestující vyslovily souhlas a v plném rozsahu je přijaly.

CENY SLUŽEB A ZÁJEZDŮ

Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem (jednotlivci nebo organizace) na straně druhé. Zákazník je povinen seznámit se se Smluvními podmínkami prodejce, účasti, rozsahu a kvality služeb CK zahrnutých do cen zájezdů i ostatních služeb.

Katalogové ceny jsou kalkulovány na základě kurzu Kč ze dne 1. 11. předšlého roku. CK je schopna krýt ze svých finančních prostředků zvýšení směnného kurzu české koruny o 10 % a více ve vztahu k EUR/USD. V tomto případě je CK oprávněna zvýšit ceny do 21. dne před zahájením pobytu o tento kurzový rozdíl. CK má právo na zvýšení ceny za výše uvedených podmínek, pokud došlo ke změně ceny služeb, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu nebo služby. Je-li CK nucena zvýšit cenu za jiných než výše zmíněných podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické nebo telefaxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CK požádá, hradí zákazník, a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu. Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu OS/SOZ zákazníkem nebo po úhradě služby, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. Slevy nelze vzájemně kombinovat či sčítat. V případě nároku na více slev je vždy poskytnuta ta sleva, která je pro zákazníka nejvýhodnější. Sleva je poskytována ze základní ceny služby, ve které nejsou zahrnuty příplatky a pobytové, dopravní či jiné taxy. Zákazník je povinen upozornit prodejce předem, že bude uplatňovat příslušnou slevu z ceny pobytu. Slevu nelze uplatnit dodatečně.

PLATEBNÍ PODMÍNKY A REZERVACE

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu služby nebo zájezdu buď zálohu nejméně 50 % z ceny, nebo plnou cenu, a to nejpozději do data nezávazné rezervace, které mu sdělí CK. Teprve poté mu bude zvolená služba rezervována (pokud to bude možné). Doplatek celkové ceny zájezdu nebo služeb, které s ním byly sjednány, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v OS/SOZ, není-li stanoveno jinak. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením čerpání první služby je zákazník povinen uhradit 100 % z celkové ceny.

Uhrazením ceny se rozumí složení částky v pokladně CK v hotovosti nebo bezhotovostně na účet CK. Při bezhotovostní platbě (složenkou, bankovním převodem, vkladem na účet) se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení, což je výpis z účtu CK, příp. potvrzení banky o připsání platby na účet.

V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu nebo jiné služby zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (storno poplatky) hradí zákazník. Bez zaplacené celé ceny v termínu, uvedeném v OS/SOZ nebo na faktuře, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu ani čerpat ostatní služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších

služeb bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny.

Pokud nebude úhrada za vystavenou fakturu uhrazena v hotovosti nebo připsána na účet CK do data splatnosti, uvedeného na faktuře, rezervace automaticky propadá a případná zaplacená záloha bude vrácena snížena o storno poplatky (viz. storno podmínky).

ODBAVENÍ

Voucher je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher nejpozději 7 dnů před termínem zahájení čerpání služeb společně s ostatními pokyny na cestu, pokud byly ze strany klienta dodrženy všechny uvedené podmínky.

Bez plného řádného a včasného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací pokyny, které jsou nezbytné pro čerpání objednaných služeb.

Každý zákazník je povinen před odjezdem zkontrolovat veškeré údaje (os. údaje, data trajektu či ubytování, pokyny k zájezdu, atd.) a v případě nesrovnalosti okamžitě kontaktovat CK a žádat opravu; nejpozději však do 10 dnů po datu odeslání zásilky ze strany CK, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Voucher, listek na trajekt ani jiné podklady pro odbavení si nesmí klient opravovat sám.

REKLAMACE

Nároky na reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce po skončení čerpání reklamované služby, jinak právo zaniká. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb.

Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava na místě samém a přistupovat aktivně k jejímu zdárnému vyřešení. Reklamací zákazník uplatňuje nejdříve u průvodce nebo přímo na recepci či u majitele ubytovacího zařízení. V okamžiku vzniku reklamace poskytovaných služeb musí být mezi zákazníkem a recepcí proveden zápis o předmětu reklamace. Tento zápis musí být ze strany recepce vždy písemně potvrzen. Klient bude informovat CK o obsahu reklamace, CK postoupí reklamaci společnosti, která je k řešení oprávněná. CK i majitelé ubytovacích zařízení jsou oprávněni při vyřizování reklamace v místě konání řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací.

Je-li uzavření OS/SOZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou je lhůta zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující kanceláře nebo cestovní agentury.

ZMĚNY SLUŽEB, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY CK

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoliv storno poplatků, při zrušení zájezdu ze strany CK a při závažné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu.

Ze závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeného v OS/SOZ nebo v katalogu/ceníku.

O zrušení zájezdu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpání zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

CK se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo:

- z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je-li realizace zájezdu tímto počtem podmíněna,
- v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

SMLUVNÍ PODMÍNKY

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o. dále jen „CK“

CK si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, jakož i na změnu trasy, místa ubytování a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu a ostatních služeb nebo z důvodu mimořádných okolností, stávky, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu, služeb.

CK rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci v průběhu zájezdu nebo čerpání služeb. V tomto případě může CK zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a CK nemohla tuto změnu odvrátit. V takovém případě CK garantuje ubytování, v jiném ubytovacím zařízení minimálně na stejné úrovni.

ZMĚNA SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Změna smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CK provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu nebo změnu místa, termínu nebo typu ostatních služeb (trajekt, ubytování), je posuzována jako podstatná změna a zákazník je povinen zaplatit poplatky za překnihování až do výše odpovídajícího storno poplatku. Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu, čerpání služby. Dnem prokázáního doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou OS/SOZ. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny objednaných služeb a nákladů CK, spojených s provedením změny.

STORNO POPLATKY A OSTATNÍ POPLATKY

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené OS/SOZ s CK. Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení doručeno CK. V tomto případě má CK právo účtovat storno poplatky. Storno poplatek je splatný ihned. Po odečtení storno poplatku z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše storno poplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení čerpání první služby.

V případě storna zájezdu jedné ze dvou osob ve dvojlůžkovém pokoji, musí zbyvajících osob doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

Zájezdy a ubytování s vlastní dopravu se řídí následujícími storno poplatky:

Storno poplatky jsou stanoveny podle doby, před počátkem zájezdu či před poskytnutím první služby, ve které zákazník svoji objednávku zruší.

- 43 dní a více 1500,- Kč/os. (platí pouze pro zájezdy s autobusovou dopravou)
- 43 dní a více 30 % z celkové ceny (platí pro pobyty a zájezdy s leteckou dopravou, pokud není leteckou společností stanoveno jinak. Mohou nastat případy, kdy letecká společnost má ještě přísnější storno podmínky, v tomto případě bude klient o této situaci informován speciálním upozorněním).
- 42 dní až 31 dní 50 % z celkové ceny
- 30 dní až 16 dní 60 % z celkové ceny
- 15 dní až 10 dní 90 % z celkové ceny
- 9 dní a méně 100 % z celkové ceny

V případě zrušení účasti samostatné skupiny může být základní stornovací poplatek navýšen o náklady vynaložené na přípravu zájezdu nebo služby.

V případě opoždění úhrady objednaných služeb, kdy bude nutné, aby klientovi bylo odbavení zasláno expresní poštou, bude klientovi nafakturován poplatek za rychlé vyřízení ve výši 200,- Kč. Tento poplatek bude CK požadovat také ve všech ostatních případech, kdy bude klientovi odbavení v termínu znemožněno ze strany klienta. Tento poplatek bude také fakturován, pokud klient předem nenahlásí, že z důvodu dřívějšího odjezdu apod. potřebuje být odbaven dříve než 10 dní před datem první zakoupené služby.

Změna knihování ze strany zákazníka bude provedena, v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 300,- Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu, jména, odjezdového a příjezdového místa, změnu služeb a dopravy.

V případě zrušení služeb nebo zájezdů, které se řídí odlišnými smluvními podmínkami, než jsou smluvní podmínky CK (trajektové listky, provizní prodej apod.), jsou storno poplatky vždy navýšeny o manipulační poplatek 300,- Kč, který zahrnuje vynaložené náklady na stornování požadované služby nebo zájezdu.

POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Na základě povinného smluvního pojištění CK vzniká zákazníkovi pojištěnému CK právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

POVINNOSTI KLIENTA, ODPOVĚDNOST CA ZA SLUŽBY ČERPANÉ V MÍSTĚ POBYTU

Klient je osobně zodpovědný za včasný příjezd k trajektu a jeho povinností je sledovat aktuální dopravní situaci i během cesty tak, aby přijel do přístavu s dostatečným předstihem a časovou rezervou. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká odjezd (autobus, letadlo, trajekt, pobyt, aj.) nebo musí být vyloučen z pobytu nebo přepravy, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu pobytu na základě svého přání zruší část pobytu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí. Všem klientům doporučujeme uzavřít alespoň přípojištění léčebných výloh v zahraničí.

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu (v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení či jinde).

Zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, zdravotních a ostatních předpisů té země, do které cestuje. Dbá i na to, aby platnost pasu po skončení pobytu byla minimálně tolik měsíců, kolik daná destinace vyžaduje.

CK neručí za sníženou úroveň cizích služeb u takových akcí, které si zákazník objednává na místě u hotelu či jiné organizace (strava hrazená na místě, výlety, atd.).

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Podpisem OS/SOZ nebo úhradou faktury zákazník stvrzuje, že souhlasí, aby jeho osobní údaje a údaje ostatních zákazníků, uvedené na OS/SOZ byly zahrnuty do elektronické databáze CK CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o. a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dále zpracovávány pouze pro potřeby CK. Na základě zmocnění uděluje souhlas rovněž jménem všech spolucestujících osob, pro které služby objednáva.

SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO TRAJEKTOVOU PŘEPRAVU

Dle občanského zákoníku je CK pouze zprostředkovatelem služby a přepravní doklad je smlouvou mezi cestujícími a dopravcem. Jednotlivé lodní společnosti mají vlastní prodejní, přepravní a stornovací podmínky. Tyto podmínky jsou pro zákazníky závazné a CK na ně nemá žádný vliv. Z tohoto důvodu CK nemůže odpovídat za případné škody, nesrovnalosti a reklamace. Při stornování trajektových listků zakoupených v CK se storno poplatky řídí storno podmínkami trajektové společnosti. V případě zájmu je originální a úplné znění podmínek jednotlivých lodních společností k nahlédnutí v CK.

Abychom předešli případným nedorozuměním, dovolujeme si zde uvést výklad některých důležitých bodů:

Lodní listek je nepřenosný a platí pouze pro na něm vyznačená data odjezdu. Cestující se zavazují, že se podřídí na palubě lodi nařízením stanoveným přepravní společností. Lodní společnost má právo nahradit loď stanovenou k odjezdu za jinou ze svých lodí. Společnost nebere žádnou zodpovědnost za zavazadla, peníze a jiné cenné předměty, které nebyly řádně nahlášeny, podány a oceněny palubním komisařem.

Lodní společnost neodpovídá za odklonění trasy, změny ani přerušení služeb, nebo zpoždění odjezdu a příjezdu lodí, ani za neshodu v příjezdech, odjezdech a návaznostech na jiné spoje, ani za jiné nepředvídatelné výdaje cestujících (zdravotní, za stravu, za ubytování, či jiné nepředvídatelné).

Lodní společnost neodpovídá zejména za opožděné plnění dopravní smlouvy, ani za její nedodržení a to v důsledku povětrnostních vlivů, přírodních katastrof, havárií, občanské nebo zahraniční války, generální nebo částečné stávky (společnosti majitelů, dělníků, důstojníků, námořníků, či jakýchkoli zaměstnanců, kteří jsou nebo nejsou ve službách přepravní společnosti). Veškerá zodpovědnost za následky nepravdivosti, přerušení nebo zrušení služeb, za nepředpokládané výdaje a neplánovaný pobyt jdou na vrub cestujících.

Kapitánovi lodní společnosti je dovoleno přijet na pomoc jiným lodím a provést veškeré záchranné akce. Cestující se v tomto případě vzdávají všech reklamací. Za všechny škody vyvolané své osobě, cestující musí adresovat výhrady přepravní společnosti nikoliv prodejci, a to doporučeným dopisem s potvrzením o přijetí, nejpozději do 15 dnů od data vylodění.

Některé lodní společnosti mohou svým klientům poskytnout zvýhodněné tarify (BEST OFFER, MOBY PEX, JACKPOT, STANDARD apod.). Tyto lodní listky se zpravidla řídí odlišnými prodejními a stornovacími podmínkami. Lze je získat pouze v předprodeji, musí být celkově uhrazeny a vztahují se na ně okamžitě 100 % storno poplatek a jsou neměnné. Termíny těchto zvýhodněných lodních listků zpravidla nelze dodatečně měnit.

Listky jsou vždy vystavovány na určité datum a čas odjezdu a nemohou být použity mimo určená data. Jsou neprenosné a nedají se proplácet zpět, pokud nebyly použity. Cestující je povinen mít platnou jízdenku stále u sebe a předložit ji na požádání kterékoliv oprávněné osobě (zaměstnanci lodní společnosti).