

# **Všeobecné smluvní a stornovací podmínky IDEA tour, s.r.o.**

(platné od r. 2014)

## **1. Smluvní vztah**

Smluvní vztah mezi IDEA tour, s.r.o. a zákazníkem vzniká podepsáním a převzetím řádně vyplněné Cestovní smlouvy od jednotlivce nebo od organizace. Potvrzením cestovní smlouvy se CK zavazuje zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle katalogu.

## **2. Cena zájezdu**

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny při objednání zájezdu. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě zakoupení zájezdu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny.

## **3. Odstoupení od smlouvy zákazníkem**

Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit - stornovat služby. Toto stornování musí učinit písemně.

Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení ( storno ) doručeno do CK.

Storno poplatek činí v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem:

<b>do 60 dnů před odjezdem</b>	<b>10% z celkové ceny</b>
<b>Od 59 dnů do 30 dnů</b>	<b>30% z celkové ceny</b>
<b>Od 29 dnů do 21 dnů</b>	<b>40% z celkové ceny</b>
<b>Od 20 dnů do 15 dnů</b>	<b>60% z celkové ceny</b>
<b>Od 14 dnů do 4 dnů</b>	<b>80% z celkové ceny</b>
<b>Méně než 3 dny před nástupem</b>	<b>100% z celkové ceny</b>

V případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu zájezdu (příp. k čerpání služeb v místě ubytování) nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. Změna v cestovní smlouvě dle požadavku zákazníka (změna účastníka, změna termínu) bude provedena na základě poplatku 200 Kč za jednu změnu.

## **4. Zvýšení ceny zájezdu**

CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu maximálně o 10% z celkové ceny zájezdu, a to pouze v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny v průměru o více než 10%

O této změně je CK povinna informovat zákazníka nepozději 21 dnů před uskutečněním zájezdu.

## **5. Změna služeb a odstoupení od smlouvy ze strany CK**

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny a nebo služby zrušit. Změny je povinna CK sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. O zrušení služeb je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před čerpáním služeb. V tomto případě má zákazník nárok na vrácení celé částky bez dalších náhrad. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a CK nemohla již tuto změnu odvrátit. V takovém případě CK garantuje ubytování na stejné úrovni.

## **6. Informace k dopravě**

**Autobusová doprava:** cestovní kancelář negarantuje při prodeji zájezdu zasedací pořádek v autokaru. Všechna místa v autokaru mají stejnou hodnotu a nelze požadovat slevu z ceny při přidělení místa v autokaru, které klientovi nevyhovuje.

### **Letecká doprava:**

Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud dojde ke škodě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném místě na letišti a sepsán protokol (P.I.R), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese klient.

U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. Přiletem do místa určení po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních, technických nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kancelář ke změně odletu, odletového či přiletového místa,

mezipřistání, zpoždění apod., neodpovídá cestovní kancelář IDEA tour, s.r.o. za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout a není povinná nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány.

## **7. Informace k ubytování**

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu (nabídkovém letáku). V případě překnihování (overbookingu), ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude ubytování zajištěno v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení, velikost, poloha a výhled pokojů nejsou v rámci jednoho hotelu vždy stejné. Za pokoj s výhledem na moře je považován pokoj jak s výhledem čelním, tak s výhledem bočním. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nejsou vždy identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, palanda apod. a není vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlky nemají vždy rozměry standardního lůžka, mohou být užší a kratší. Umístěním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Zařazení hotelů do kategorií se řídí právními předpisy daného státu.

## **8. Reklama**

Zákazník má právo reklamovat služby, které mu nebyly poskytnuty v plném rozsahu či kvalitě. Reklama však musí být oznámena na místě pobytu do 24 hod delegátovi nebo zástupci CK. Není-li možné reklamaci vyřídit na místě, je nutné pořídit zápis s uvedením předmětu reklamáce, s datem ohlášení, s podpisem delegáta, příp. zástupce CK. Zápis o reklamaci je nutné doručit do CK nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu.

## **9. Práva a povinnosti účastníka**

Účastník má právo:

- vyžadovat poskytnutí sjednaných služeb
- být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od Cestovní smlouvy - viz. storno podmínky

Účastník je povinen:

- čitelně a úplně vyplnit a podepsat Cestovní smlouvu
- řádně zaplatit cenu zájezdu
- řídit se pokyny vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil CK nebo ostatním účastníkům zájezdu
- chovat se tak, aby nebyl v rozporu se zákony navštívené země a naší republiky, hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyloučení účastníka ze zájezdu bez nároku na náhradu škody.

## **10. Pojištění**

**CK uzavřela smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře ( zákon 159/1999 sb.).**

Na základě povinného smluvního pojištění vzniká zákazníkovi pojištěnému CK IDEA tour právo na plnění v případě, kdy CK

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku v případě, že se zájezd neuskuteční
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen z části.

Cena zájezdu (pokud není uvedeno jinak) neobsahuje cestovní pojištění léčebných výloh. Toto pojištění si může zákazník sjednat přímo v CK.

Dokumenty o CK: koncesní listina, zákonné pojištění proti úpadku jsou ke stažení na [www.ideatour.cz](http://www.ideatour.cz)