

Všeobecné podmínky IDEAL-TOUR PRAHA, s.r.o.

CESTOVNÍ SMLOUVA, část B - Všeobecné podmínky účasti na zájezdech pořádaných cestovní kanceláří IDEAL-TOUR PRAHA, s.r.o. IČ: 25703269, platné pro zájezdy pořádané v roce 2018, dále jen "všeobecné podmínky".

Vážení klienti, ještě před zaknihováním Vámi zvoleného zájezdu si přečtěte následující pokyny a informace, tvořící nedílnou součást smlouvy o zájezdu, která se řídí § 2521 a n. podle zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku. Smlouva o zájezdu (dále jen „smlouva“) vzniká mezi objednavatelem a jím přihlášenými spolucestujícími (dále též jen „zákazník“) zapsanými na závazné přihlášce na zájezd podle katalogu pořadatele nebo podle nekatalogové nabídky vydané pořadatelem cestovní kanceláří IDEAL-TOUR PRAHA, s.r.o. na straně jedné a cestovní kanceláří IDEAL-TOUR PRAHA, s.r.o. (dále též jen „CK“) na straně druhé.

Článek I. - Cestovní smlouva

Smlouva uzavřená mezi CK a objednavatelem (dále též „zákazníkem“, „objednatelem“ či „klientem“) má vždy písemnou formu a je tvořena:

(a) katalogem, podle kterého je učiněna nabídka, na základě které je smlouva uzavřena. V případě, že je smlouva uzavřena na základě mimokatalogové nabídky (tzn. nabídky, která není v žádné formě uveřejněna v žádném z oficiálních katalogů CK platných v období, kdy je smlouva uzavírána), je přílohou smlouvy také tištěná forma této nabídky obsahující náležitosti předepsané zákonem.
(b) Těmito všeobecnými podmínkami účasti na zájezdech, které vymezují zejména rámec a podmínky uzavření smlouvy.

(c) Závaznou přihláškou na zájezd (dále také jen závazná přihláška nebo jen přihláška) která obsahuje identifikaci obou smluvních stran, základní vymezení zájezdu (ů), kterého (kterých) se smlouva týká (základní vymezení služeb, označení termínu konání a odkaz na patřičný popis v tištěném nebo elektronickém médiu (obvykle katalogu zájezdů nebo www stránek CK), podle kterého byl zájezd prodán (např. Formou uvedení kódu nebo odkazu), v případě, že je smlouva uzavřena na mimokatalogovou nabídku, je tato nabídka přílohou smlouvy.

Smlouva platí pro všechny další osoby na ní objednatel uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na smlouvě vyznačených ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno či dohodnuto odlišně. Smlouva může být měněna pouze písemně a to čísloványými dodatky nesoucími podpisy obou smluvních stran.

Smlouva nahrazuje ve smyslu § 2525 odst. (2) zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku, potvrzení o zájezdu, obě smluvní strany svým podpisem na smlouvě stvrzují, že smlouva, včetně všech příloh obsahuje náležitosti uvedené v § 2527 odst (1) a odst. (2) zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku. Pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že určení času zahájení a ukončení zájezdu je určeno dnem zahájení a ukončení zájezdu. Objednavatel stvrzuje svým prohlášením a podpisem na závazné přihlášce na zájezd skutečnost, že je oprávněn jednat a ručí za jím přihlášené osoby na této přihlášce uvedené.

Objednavatel jako zástupce spolucestujících (dále též zákazníků nebo klientů) uvedených ve smlouvě v její části závazná přihláška na zájezd stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd, že od CK převzal veškeré materiály, které je mu CK povinna poskytnout ve chvíli, kdy uzavře smlouvu na jím sjednaný zájezd, a to v dostatečném množství i pro ostatní zákazníky, jejichž jménem smlouvu podepisuje a že převzal také všechny přílohy smlouvy obsahující veškeré zákonem určené informace.

Objednavatel jako zástupce zákazníků uvedených na smlouvě stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd skutečnost, že považuje za zcela dostatečné informace o kategorii vybavenosti, poloze a hlavních charakteristických znacích ubytování, které je součástí zájezdu sjednaného předmětnou smlouvou a také, že považuje za zcela dostatečnou charakteristiku dopravního prostředku, kterým je realizována doprava na zájezdu sjednaném smlouvou, jakož i informace o kategorii dopravního prostředku a údaje o trase cesty a času odjezdu na zájezd a příjezdu ze zájezdu. Dále objednavatel potvrzuje svým podpisem skutečnost, že ve chvíli uzavření smlouvy obdržel všechny její části, tak jak jsou popsány v tomto článku.

Objednavatel jako zástupce zákazníků uvedených na smlouvě stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd, že dostal uspokojivou odpověď na všechny otázky, které považuje on i osoby společně s ním uvedené v smlouvě za důležité pro výběr zájezdu a čerpání poskytnutého produktu a následně sjednání této smlouvy a to písemně. Pokud zákazník nepožaduje žádné další doplňující informace a služby zákazníkem zvláště vymíněné a neobdržel tudíž žádné písemné vyjádření ze strany CK, stvrzuje svým podpisem i tuto skutečnost. Předmětné písemné vyjádření musí být stvrzeno jak objednavatelem, tak zástupcem CK

Článek II. - Všeobecná ustanovení a upozornění

Pokud tyto podmínky odkazují na internetovou adresu CK nebo na www stránky CK, pak mají obě strany za to, že jde o adresu www.ideal-tour.cz

Při výběru zájezdu si dobře všimněte nabízených služeb. Jejich obsah popsany v katalogu zájezdů CK nebo v mimokatalogové nabídce CK, podle kterého je smlouva uzavřena, dále jen katalog, tvoří nedílný rámec smluvních ujednání mezi klienty a CK (ostatní materiály např. doprovodné letáky hotelů, ústní sdělení, atp. mají pouze informační charakter a obě strany mají za to, že nejsou závazné. Závazný je takový materiál pouze v případě, že obsahuje nabídku CK, která se liší jak cenově, tak skladbou služeb od nabídek uvedených v oficiálních katalogích CK, aktuálních v době uzavření smlouvy) ve vztahu k smluvně sjednané ceně souboru poskytovaných služeb (dále jen zájezdu), je třeba si uvědomit některé skutečnosti vyplývající ze zvoleného zájezdu, tak i poskytovaných fakultativních služeb, které si v rámci zájezdu zákazníci objednali.

Např. pokud volíte pokoje 3, 4lůžkové (tedy obvykle 2lůž. s jednou nebo dvěma přistýlkami nebo v případě čtyřlůžkových pokojů např. pokoje se dvěma dvojlůžky tzv. „Queen size“ tj cca 130 cm šířky) je omezené pohodlí vyjádřeno ve vztahu k základní ceně (tj. ve 2lůž. pokojí). Proto zejména pro dospělé doporučujeme volit pouze 2 lůžkové pokoje. Cenová nabídka poskytuje všem zákazníkům možnost výběru kapacit a programů jak z pohledu ceny, tak z pohledu kvality. K orientaci slouží zejména popis těchto zařízení v katalogu a veškeré další zde uvedené údaje (případně v jiné oficiální nabídce vydané CK) a informace podané ze strany CK. CK poskytuje na požádání podrobné vysvětlení očekávané úrovně služeb ve vztahu k dohodnuté cenové hladině zájezdu, resp. dalších poskytovaných služeb. Ubytovací zařízení jsou ze strany CK pečlivě vybírána, přesto je dobré si při výběru uvědomit, že k odpočinku patří i zábava a tedy i místa popisovaná jako klidnější nevyklučují blízkost obvyklých zábavních zařízení.

Pokud není zvláštním smluvním ujednáním dohodnuto odlišně, negarantuje CK, přidělení ubytovacích kapacit - pokojů v hotelu nebo apartmánů v apartmánových komplexech, které je vždy v plné místní dispozici smluvního partnera CK a proto nemůže být umístění pokoje, apartmánu v rámci ubytovacího zařízení předmětem reklamace.

Standardní jednolůžkové pokoje mají obvykle malou výměru a nemusí být vybaveny balkónem a to ani v případě, kdy je u dvoulůžkových pokojů balkón ze strany CK garantován.

Dále CK klientům doporučuje posoudit volbu zájezdu i z hlediska zvyklostí v zemi, kterou si vybrali (např. skutečnost, že v Itálii je většina pláží privátních a tudíž je třeba počítat i s náklady na uhrazení vstupu atd.) Prodeje typu last minute mají vždy charakter doprodeje zbytkových kapacit, případně prodeje podle speciální nabídky ubytovacího zařízení nebo dopravní společnosti. Pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že prodeje typu last minute jsou všechny prodeje, které jsou prodány podle katalogu a jejichž cena nepřesáhne 85% ceny katalogové anebo zvláštní nabídky kapacit, které nemusí být předmětem katalogové nabídky a které jsou označené termínem na poslední chvíli, nebo last minute. Vzhledem k tomuto charakteru prodeje mají obě strany za to, že může dojít k drobným odchylkám mezi kvalitou a charakterem služeb poskytnutým podle prodeje typu last minute a služeb popsanych v katalogu u předmětné kapacity (pokoje prodané v režimu last minute nemusí být vybavené balkónem i v případě, že základní katalogový popis hotelu tuto službu nabízí, nemusí být poskytnuty nadstandardní služby jako jsou klimatizace, nápoje k jídlům, možnost bezplatného čerpání animačních programů, které hotel poskytuje atp. Pokud dojde k takovéto úpravě služeb, mají obě strany za to, že tato skutečnost je již zohledněna ve sjednané ceně a že tyto úpravy nemohou být předmětem reklamace. Hotelové služby, které nabídky typu Last Minute mohou být ve vyšší míře nežli nabídky standardní díky overbookingu (překnihování) hotelů poskytnuty v náhradním ubytovacím zařízení ve smyslu článku X těchto všeobecných podmínek, obě strany souhlasí s tím, že tato skutečnost je mj. vyjádřena nižší cenou a nemůže být proto předmětem reklamace a to ani v případě, kdy katalogová cena zájezdu do hotelu, ve kterém by takové náhradní ubytování bylo poskytnuto, je nižší než katalogová cena hotelu sjednaného smlouvou, pokud cena zájezdu typu „last minute“ je nejméně o 15% nižší nežli katalogová cena takového hotelu ve kterém je náhradní ubytování poskytnuto.

Veškeré časové údaje jsou orientační, vyjma přesné hodiny odjezdu a srazu na zájezd. Stejně tak údaje udávající vzdálenost hotelů od pláže jsou orientační. V katalogu jsou umístěny orientační mapy s trasami zájezdů. Trasy z odjezdového místa do prvního místa dle programu a z posledního místa dle programu do příjezdového místa jsou vyznačeny orientačně a mohou se s ohledem na dopravní a místní podmínky měnit. Výčet pamětihodností u jednotlivých míst navštívených v rámci poznávacích zájezdů, který je uvedený v katalogu má charakter informativní a slouží jako přehled hlavních pamětihodností v dané lokalitě tak, aby si mohl klient sestavit program v čase, kdy není organizován ze strany CK. Změna programů poznávacích zájezdů vyhrazena vzhledem k aktuálním podmínkám (nepřízeň počasí, dopravní situace, mimořádné veřejné akce v lokalitě, atp..). Uvedená výše vstupného je odvozena na údajích sezóny 2016 a může se měnit. Všechny ostatní údaje, sloužící k orientaci klientů (např. údaje o dopravních předpisech, vstupech atd.) jsou založeny na informacích, které nemusí být aktuální a CK neodpovídá za případné škody, které by mohly z tohoto důvodu klientům vzniknout.

Při zájezdech zejména pobytových je v den příjezdu ubytování vždy v odpoledních hodinách a v den odjezdu se pokoje opouštějí zpravidla okolo 10.00. Pokud není výslovně uvedeno jinak, tento postup je dán nutností přípravy pokojů.

Při zajištění letecké přepravy je první a poslední den zájezdu určen k přepravě. Obě strany se dohodly, že vzhledem k možnému přesunu času odletu a příletu mohou být stravovací služby v příletový a odletový den řešeny formou tzv. „balíčku“. V případě, že „balíček“ nebude poskytnut, finanční kompenzaci ve výši 200 Kč na osobu za nečerpávanou stravovací službu. Takto mohou být řešeny stravovací služby pouze v případě, že z důvodu posunu letového času nebude tyto možné poskytnout řádně.

Pokud je v katalogu jako stravovací služba uveden „švédský stůl“, jedná se o typ stravování, kdy si zákazníci vyberou z několika druhů zeleniny, studených salátů, teplých jídel a teplých příloh, dále si klient vybírá dezert (v hotelovém zařízení vyšší kategorie - v restauracích Vám hotelová obsluha, dle Vašeho výběru podává stravu). Není-li uvedena bližší specifikace, pak je nutno mít za to, že snídaně je tzv. kontinentální (pečivo, máslo, jam, čaj nebo káva) a večeře a oběd jsou servírované. Na skladbu stravování a způsob jeho konzumace a čas jeho poskytování nemá CK vliv.

Článek III. - Služby průvodce, delegáta a technický servis

Pokud zájezd zahrnuje služby českého průvodce, jsou tyto dány následovně: doprovod zájezdu po stránce organizační, dále poskytuje v autokaru rámcové místopisné historické a další výklady, poskytuje doprovodný materiál, atp. Rovněž, v rámci možností daných mezinárodními úmluvami o průvodcovské službě, doprovází skupinu při jednotlivých prohlídkách.

Pokud zájezd zahrnuje služby delegáta, jsou tyto dány mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy se jediný zástupce CK (dále jen „delegát“) věnuje klientům ubytovaným v několika hotelových zařízeních a zařízeních jim obdobných v jím smluvně zajišťované lokalitě. K zajištění kontaktu s klienty užívá přiměřených prostředků (informační tabule nebo delegátské knihy s pohotovostním kontaktem na mobilní telefon a listem připomínek, stanovení „kontaktních hodin“ např. 2x týdně, atp.) Pokud se klient rozhodne kontaktovat delegáta mimo jeho úřední hodiny, činí tak vždy na vlastní náklady.

Pokud zájezd zahrnuje službu technického servisu CK, zahrnuje tato služba asistenční službu v českém jazyce, na kterou se v případě problémů můžete na vlastní náklady telefonicky obrátit.

Článek IV. - Dopravní služby

Pokud cena zájezdu obsahuje dopravu luxusním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem vybaveným klimatizací, WC, videem, polohovatelnými sedadly. Obvykle je tato přeprava realizována autokary typu Neoplan, Volvo, Scania, atp. Obě strany mají za to, že pokud dojde během přepravy k poruše na klimatizaci, WC či videu, jedná se o drobnou provozní závadu, která nezakládá nárok na zahájení reklamačního řízení. V případě nízké obsazenosti poznávacích zájezdů může CK poskytnout dopravu luxusním autokarem vozidlem, které nemá v základním vybavení WC (toto ustanovení platí pouze pro zájezdy s obsazeností menší nežli 35 os.). Pokud zájezd zahrnuje dopravu standardním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem, který je vybaven polohovatelnými sedadly. Obvykle je tato doprava realizována autokary typu Karosa Lux.

Letecké zájezdy a vybrané autokarové zájezdy jsou ze strany CK pořádané ve spolupráci s dalšími cestovními kancelářemi.

Služba svoz - CK IDEAL - TOUR si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily či mikrobusey. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 8 cestujících může CK IDEAL - TOUR změnit zajištění dopravy klientů k zájezdu na veřejnou hromadnou dopravu (meziměstské autobusy, vlak, metro). V případě zrušení svozu kdy v nástupním místě bude méně než 8 cestujících bude navrácen případný příplatek za tzv. „svoz“. Klientovi bude tato částka proplacena po návratu ze zájezdu a to v kanceláři, kde si zájezd zakoupil. V takovém případě bude klient informován v pokynech na zájezd. Změna služby svozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného storna podle všeobecných podmínek. Místo a čas odjezdu na zájezd se řídí „Pokyny k zájezdu“, které klient obdrží od CK cca 7 dní před odjezdem/odletem.

V případě sjednávání služeb letecké dopravy je objednavatel vždy písemně nebo ústně informován o tom, která letecká společnost přepravu zajišťuje.

CK je povinna informovat klienta o identitě leteckého přepravce a mít k dispozici v prostorách provozovny či na www stránkách černou listinu leteckých přepravců, která je čtvrtletně aktualizována.

Práva a povinnosti klientů a CK při autokarové nebo letecké přepravě sjednané na základě smlouvy se řídí platnými zákony ČR a států ve kterých je taková přeprava realizována, dále platnými mezinárodními smlouvami, které se takové přepravy týkají a dále přepravním řádem CK, který je nedílnou součástí všeobecných podmínek účasti na zájezdech CK. Přepravní řád je uveřejněn na adrese www.idealtour.cz a dále je k dispozici u každého smluvního zástupce CK. Klient a CK se dohodli, že klient svým podpisem na smlouvě stvrzuje také skutečnost, že mu jsou známy tyto všeobecné podmínky včetně přepravního řádu a že s těmito všeobecnými podmínkami, včetně přepravního řádu, souhlasí.

Článek V. - Základní podmínky účasti

Nezbytnou podmínkou účasti klienta CK na zahraničních zájezdech CK je vlastnictví platného cestovního pasu a případně jiných či dalších dokumentů nutných pro vycestování do zahraničí (zejména platného OP, pokud klient cestuje do zemí EU a nechce cestovat s platným cestovním pasem, cestovní vízum atp.). Pokud není výslovně uvedeno v katalogu, není poplatek za vízum v ceně zájezdu. CK může jako tranzitní zemi pro příjezd k pobytovému či poznávacímu zájezdu použít zemi, kde je vízová povinnost. Na tuto skutečnost upozorní CK písemně klienty nejpozději 21 dnů před odjezdem na zájezd, pokud dojde k uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 21 dnů před odjezdem, upozorní CK na tuto skutečnost při uzavření smlouvy. Obě strany mají za to, že nesplnění této lhůty nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy. Další podmínkou je uzavření pojistky na léčebné výlohy v zahraničí po dobu trvání zájezdu, pokud tato pojistka není zahrnuta již v ceně zájezdu a pokud se nejedná o zájezd, který je organizován pouze na území ČR. Podmínkou účasti klienta CK na zájezdech CK je dodržení základních norem a pravidel slušného chování (jako hrubé porušení této podmínky je

chápano zejména nadměrné užívání alkoholu, obtěžování ostatních klientů, výtržnictví, útok na osoby nebo majetek ostatních účastníků zájezdu nebo zástupců CK apod.). V případě, že tyto podmínky nebudou ze strany klienta splněny či budou prokazatelně porušeny v průběhu trvání smluvního vztahu, zejména v průběhu poskytování služeb podle smlouvy, je průvodce, delegát nebo jiný oprávněný pracovník CK zmocněn k vyloučení takového klienta ze zájezdu, čímž ukončí smluvní vztah mezi CK a předmětným klientem. V takovém případě CK neposkytuje jakoukoliv finanční kompenzaci ani nezajišťuje návrat do odjezdového místa. Děti do 15 let mohou cestovat jen v doprovodu dospělých osob, které za ně ručí (cestují-li samy, pak jen s písemným souhlasem zákonného zástupce). Osoby mezi 15 - 18 lety věku mohou samostatně cestovat také pouze s písemným souhlasem a zplnomocněním svých zákonných zástupců. Pokud jsou klienti starší 65 let nebo mají-li zdravotní problémy, doporučujeme konzultovat způsobilost k účasti na zájezdu, zejména u zájezdů do klimaticky či epidemiologicky náročných oblastí, s ošetřujícím lékařem.

Účast na zájezdu (poskytnutí služeb dle smlouvy) je dále podmíněna řádným dodržením smluvních podmínek ze strany klientů a to zejména podmínek týkajících se plateb za objednaný zájezd a jejich termínů, jakož i poskytnutí pravdivých a úplných informací požadovaných ze strany CK pro zaknihování a vyhotovení závazné přihlášky.

V případě, že zákazníci (klienti) nesplní některou z podmínek účasti na zájezdu, CK je oprávněna kdykoli po zjištění této skutečnosti odstoupit od smlouvy a to i v případě, že došlo k čerpání některé ze služeb zájezdu. CK v takovém případě neručí za škody tímto klientovi (klientům) vzniklé a není povinna poskytnout objednateli jakoukoliv finanční kompenzaci nebo slevu z ceny služeb. Při takovém odstoupení ze strany CK je zákazník povinen uhradit odstupné podle článku XII těchto všeobecných podmínek.

Článek VI. - Závaznost smlouvy

Smlouva je mezi zákazníkem a osobami jím k účasti na zájezd přihlášenými a CK závazně uzavřena ve chvíli podpisu řádně vyplněné závazné přihlášky a to oběma stranami a CK je povinna poskytnout touto smlouvou dohodnutá plnění pouze v případě, že je ze strany zákazníka v řádném termínu zaplacená celá cena zájezdu, jakož i dále objednaných služeb.

Právo účasti na zájezdu zákazníka a osob jím na zájezd přihlášených vzniká řádným zaplacením ceny zájezdu. Povinnost závazné rezervace - zaknihování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany CK, vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané přihlášky na zájezd, tedy uzavřením smlouvy, prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito všeobecnými podmínkami a prohlášením, že s těmito souhlasí a zaplacením nejméně 50 % zálohy z ceny zájezdu. Zálohu nebo celou cenu za poskytovaný zájezd skládá zákazník ve všech prodejních místech CK nebo u jeho smluvních prodejců (cestovních agentur). Cestovní agentura vybírá zálohové platby jménem CK nebo zaplacením na účet CK.

Článek VII. - Platební ujednání

Zákazník je povinen při podpisu smlouvy složit CK finanční zálohu na objednané služby a to ve výši nejméně 50% ceny předmětných sjednaných služeb za všechny klienty uvedené na jím podepsané smlouvě. Doplatek za objednané služby je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před odjezdem (poskytnutím první služby podle smlouvy) pokud není přímo u nabídky zájezdu uvedeno jinak. Rozhodným dnem pro tuto lhůtu je den ve kterém je cena za doplatek uhrazena buď pokladnou, nebo připsána na účet CK. Pokud je smlouva uzavřena ve lhůtě kratší než 30 dní před odjezdem na zájezd, musí zákazník zaplatit celkovou cenu zájezdu jedinou platbou současně s podpisem smlouvy a jejím zaknihováním.

Bude-li přihláška vyplněna nepravdivě nebo doplatek nebude vyrovnán do 30 dní před poskytnutím první služby podle smlouvy v případě, že tato byla uzavřena ve lhůtě delší nežli 30 kalendářních dnů, před poskytnutím první služby anebo pokud nebude cena za smlouvou sjednané služby uhrazena při jejím uzavření v případě, že smlouva je uzavírána ve lhůtě kratší nežli 30 kalendářních dnů před poskytnutím první služby podle této smlouvy, je CK oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy bez předchozího upozornění. Obě strany se dohodly, že v takovém případě neposkytne CK klientům žádnou finanční kompenzaci. Při takovém odstoupení ze strany CK je zákazník povinen uhradit odstupné podle článku XII těchto všeobecných podmínek.

Článek VIII. - Cena zájezdu

Služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou specifikovány v katalogu u jednotlivých nabídek a programů v oddíle „cena obsahuje“ a jsou předmětem plnění ze strany CK. V případě, že je smlouva uzavřena podle mimo katalogové nabídky jsou služby zahrnuté v ceně zájezdu uvedeny v oddíle „cena obsahuje“ předmětné mimo katalogové nabídky, jejíž tištěná forma je přílohou smlouvy. Žádné jiné služby není CK povinna klientům na základě této smlouvy poskytnout, vyjma služeb fakultativních, které si klient prokazatelně objednal a řádně uhradil. Cena zájezdu je stanovena dohodou mezi klientem a CK.

Jednostranně měnit dohodnutou cenu ze strany CK lze pouze výjimečně v případech, kdy v době mezi přihlášením na zájezd a jeho konáním dojde k prokazatelným změnám, které budou mít za následek zvýšení ceny služeb smluvených v smlouvě, z důvodů zvýšení ceny za dopravu, ceny služeb spojených s dopravou - přístavních a letištních tax a nebo ceny pohonných hmot nebo díky změně směnného kurzu koruny o více než 10 %, v souladu s ustanovením §2530 občanského zákoníku. V takovém případě bude klient CK informován o jednostranném navýšení ceny a vyzván k doplatku základní ceny. Doplatek základní ceny je určen vždy rozdílem mezi navýšením kalkulovaným a nákladem aktuálním vyjádřeným v českých korunách.

Výpočet pro navýšení ceny podle tohoto článku je následující:

Při změně směnného kurzu české koruny: Ceny uvedené v katalogu poznávacích a pobytových zájezdů jsou

kalkulovány podle směnného kurzu české koruny k euru případně k měně státu do kterého je zájezd pořádán, pokud nejde o členský stát eurozóny nebo k americkému dolaru, pokud ubytovací zařízení účtuje cenu v amerických dolarech; vyhlášeného ČNB ke dni 3.10.2016 dále též „základní kurs“. Pakliže se směnný kurs české koruny k základnímu kursu změní o více než 10% (koruna oslabí) 40 den (nebo nejbližší následující pracovní den, pokud je 40 den před poskytnutím první služby dnem pro který ČNB nevydává předmětný údaj o kurzu koruny) před poskytnutím první služby podle takové smlouvy (déle též „aktuální kurs“) je pořadatel zájezdu oprávněn jednostranně upravit cenu ve smyslu § 852c občanského zákoníku a to takto: v případě že podíl základního kurzu k aktuálnímu kursu (podíl $\% = \text{základní kurs} / \text{aktuální kurs} * 100$) bude, vyjádřeno v procentech, 89%, cena zájezdu bude navýšena o 7% (sedm procent) a dále bude navýšena o 0,5% (půl procenta) za každý celý procentní bod o který se podíl základního a aktuálního kurzu změní směrem dolů (například v případě že tento podíl bude 88% má CK nárok cenu jednostranně navýšit o 7,5% atp.).

Při změně cen pohonných hmot:

Letecké zájezdy: Jestliže se cena leteckého paliva (JET A-1) na světových trzích zvýší nad referenční Platts 650 USD/MT, vyhrazuje si CK právo účtovat palivový příplatek ve výši 5,-Kč za každou započatou hodinu letu na jednu letenku za každé 1% (jedno procento) nárůstu ceny leteckého paliva. Pro účely této smlouvy se za světovou cenu leteckého paliva považuje cenový základ Platts „Barges FOB Rotterdam High“ průměr za obchodní dny, publikovaný v „Platts Marketscan“ použitý pro formulovou cenu paliva. Palivový doplatek je součástí ceny, tzn. je nerefundovatelný a podléhá storno poplatkům. Uvedená cena nemusí zahrnovat aktuálně publikované letištní taxy dle daných destinací.

Autokarové zájezdy: Jestliže se cena motorové nafty na českém trhu zvýší nad cenu 35 Kč/litr (včetně DPH), vyhrazuje si CK právo účtovat jednostranně navýšit cenu o tzv. palivový příplatek ve výši 3% z ceny předmětné jízdenky za každé započaté 3 Kč nárůstu ceny motorového nafty nad v tomto článku stanovenou hranici nebo o 1% z celkové ceny zájezdu u takových zájezdů, kde je cena dopravy zahrnuta již v základní ceně zájezdu. Pro účely této smlouvy se za cenu motorové nafty na českém trhu považuje cenový základ publikovaný společností CCS jako průměrná denní cena pohonných hmot (v tomto případě nafty). Palivový doplatek je součástí ceny, tzn. je nerefundovatelný a podléhá storno poplatkům.

Při změně letištních tax a místních poplatků: V případě změny ceny letištních tax nebo místních poplatků, je cestovní kancelář oprávněna navýšit jednostranně cenu o částku, o kterou takové taxy nebo poplatky narostly mezi 3.10.2016 a 30 dnem před poskytnutím první služby podle smlouvy.

Cenu nelze ze strany CK jednostranně měnit v době kratší než 21 kalendářních dnů před určeným dnem odjezdu.

Za zvýšení ceny nelze pokládat finanční úhrady vízových povinností, ať již v katalogu deklarovaných, či zavedených dodatečně, či uplatněných dle ustanovení těchto podmínek, pokud cena za vízum není výslovně zahrnuta v ceně zájezdu.

Slevy z ceny zájezdu:

poskytování jednotlivých slev se zásadně nekumuluje, tj. vždy se uplatňuje pouze sleva jediná, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Článek IX. - Minimální počet účastníků

Realizace objednaného zájezdu je podmíněna minimálním počtem účastníků ve výši 34 osob, pokud není uvedeno jinak. Pokud nebude naplněn minimální počet účastníků zájezdu, je CK oprávněna zájezd zrušit. O zrušení zájezdu z důvodu nízké naplněnosti rozhodne CK nejpozději 14 kalendářních dnů před odjezdem. O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka informovat nejpozději do 2 pracovních dnů od jeho zrušení.

Rozhodným dnem pro podání informace o zrušení zájezdu je den podání oznámení na poštovním úřadě. Ve stejné lhůtě odešle CK zákazníkům složené platby. Zrušení zájezdu ze strany CK z důvodů uvedených v tomto článku nepodléhá žádným storno poplatkům. Pro případ zrušení zájezdu z důvodu výše uvedených, nabídne CK na základě nové smlouvy zájezd srovnatelný.

Článek X. - Změna sjednaných služeb ze strany CK

Pokud dojde z důvodů hodných zvláštního zřetele (pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že důvody hodné zvláštního zřetele jsou tyto: uzavření celého ubytovacího zařízení nebo jeho části z provozních důvodů, překnihování (overbooking - nenadálé obsazení kapacity) hotelu, snížení lůžkové kapacity hotelu v důsledku poruchy na instalacích, výpadek provozu v některé části hotelu, zejména v kuchyni, prádelně atp., opravy místních komunikací, letišť, přetížení letecké přepravy, vytvoření složité dopravní situace lokálního či regionálního charakteru, neprůjezdnost oblasti nebo uzavření některých objektů z důvodů oprav, manifestací, lokálních nebo státních svátků) dojde k některým nezbytným změnám, např. změna trasy, nutné menší programové změny, změna odletového místa a dne v případě letecké přepravy, ubytování v náhradním objektu stejné či vyšší kategorie, podle oficiální kategorizace obvyklé v zemi, kde jsou tyto služby poskytovány (např. označení hotelu nebo ubytovacího zařízení hvězdičkami, či písmeny) srovnatelného umístění (pro účely smlouvy mají obě strany za to, že srovnatelným umístěním se rozumí umístění ve shodné oblasti, v případě pobytových zájezdů je brána tolerance 300 m od původního údaje pro vzdálenost od pláže), změna organizace stravování atp.; se obě strany dohodly, že mají za to, že tyto změny nemají charakter porušení smluvních ujednání podle této smlouvy a že nezakládají nárok na odstoupení od smlouvy nebo poskytnutí finanční či jiné kompenzace. Charakter těchto drobných změn neumožňuje CK zákazníky informovat před odjezdem na zájezd a některé mohou být zapříčiněny okolnostmi, které jsou známy až v průběhu zájezdu. V takovém případě je

zástupce CK plně oprávněn k provedení změn ve smyslu náhradního ubytování a úpravy programu či zajištění programu náhradního. V případě využití nepravidelné hromadné přepravy osob upozorňuje CK na možnost vzniku zpoždění a to zejména z technických důvodů nebo z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení leteckých cest nebo ztížené propustnosti pozemních komunikací a hraničních přechodů.

CK neodpovídá za zpoždění nebo škody, které mohou účastníkům zájezdu vzniknout v důsledku zpoždění při přepravě, pokud toto zpoždění není přímo zaviněno smluvním partnerem CK. Zpoždění také nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy nebo uplatnění jiných nároků.

Ve zcela výjimečných případech může dojít k závažnějším změnám, např. přesunutí termínu odjezdu o více než 96 hodin, významné změny programu či způsobu přepravy atp. V takových případech využije CK všech možností klienty, kterých se taková změna týká bezodkladně informovat. Pokud nebude klient s těmito změnami souhlasit, má právo na vrácení již uhrazené částky nebo na převod této částky na úhradu ceny nově objednaného zájezdu bez storno poplatků. V takovém případě CK určí vhodnou lhůtu k vyjádření ohledně změny. Jestliže nedojde po odjezdu zájezdu k plnění významného podílu dohodnutých služeb, provede CK na vlastní náklady vhodná alternativní opatření. Pokud vznikne náhradním plněním prokazatelně cenový rozdíl na úkor klienta, bude nabídnuta náhrada rozdílu mezi konkrétní nabídnutou a uskutečněnou službou.

Pokud dojde k neplnění programu poznávacího zájezdu z důvodů nezaviněných přímo CK (zejména z důvodů nepředvídané dopravní situace, nepředvídaných změn v otvíracích dobách objektů, dočasných uzavírek komunikací po trase, dočasného omezení provozu komunikací po trase, stávek, demonstrací, extrémních klimatických jevů atp.), může být tato skutečnost předmětem reklamace pouze v případě, že takové neplnění postihne více než 25% programu takového zájezdu.

CK je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby.

V takovém případě je CK povinna:

(a) Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb.

(b) Upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající pro klienta ze změn sjednaných služeb, kromě případů uvedených v jiných oddílech těchto podmínek. CK nenese odpovědnost zejména v případech, pokud k těmto změnám došlo: * zaviněním, které lze přičíst klientovi * zaviněním třetí strany, jež nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a to v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelně vyplývající z okolností, jejichž vzniku nelze objektivně zabránit (zejména z důvodů živelných pohrom, neobvyklé objektivními okolnostmi zapříčiněné dopravní situace při přesunech, mimořádných opatření zavedených úřady spravující předmětné území, stávky atd.).

Článek XI. - Zrušení zájezdu ze strany CK

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a to zejména v případě, kdy MZV ČR nedoporučí občanům ČR cestovat do cílové destinace nebo např., objektivního nedostatečného obsazení zájezdu, atp. V tomto případě poskytne CK zákazníkům možnost výběru jiného zájezdu CK ve srovnatelné úrovni nebo plné a bezodkladné vrácení uhrazené částky. O zrušení zájezdu je CK povinna vyrozumět klienta písemnou formou (obě strany mají za to, že písemná forma zahrnuje i vyrozumění prostřednictvím elektronické pošty).

Článek XII. - Zrušení zaknihování zájezdu ze strany klienta

Kdykoli před odjezdem vybraného zájezdu má klient právo odstoupit od smlouvy osobně nebo doporučeným dopisem. Obě strany se dohodly, že vzhledem k charakteru činnosti CK mohou klienti odstoupit od smlouvy pouze po zaplacení odstupného, (dále též stornopoplatek), které kryje náklady a škody, tímto zrušením CK vzniklé. Výše stornopoplatku je sjednána níže. V případě, že náklady na zajištění zájezdu byly ze strany CK prokazatelně vyšší, nežli je v tomto článku sjednaná výše stornopoplatků, pak se obě strany dohodly na tom, že stornopoplatek odpovídá výši, těchto prokazatelně vynaložených nákladů (například nákladů na zajištění letenky atp.). Rozhodujícím dnem pro stanovení výše stornopoplatků je den, kdy se klient dostaví osobně do CK a odstoupí od smlouvy nebo kdy je CK doručeno písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Lhůta podle které je stornopoplatek vypočítán je pak rozdílem mezi tímto dnem a dnem poskytnutí první služby (dále jen „den před stanoveným odjezdem“ = den poskytnutí první služby podle smlouvy - den oznámení o odstoupení od smlouvy ze strany klienta jak uvedeno výše). Níže uváděné stornopoplatky jsou vyčísleny procentem z celkové ceny zájezdu osoby (osob), která (é) zájezd zrušila (y). Pokud je v ceně zájezdu zahrnuto pojištění proti stornopoplatkům je ve vlastním zájmu klientů, aby se seznámili s podmínkami, za jakých mohou na pojišťovně uplatnit svůj nárok na refundaci stornopoplatků.

Den před stanoveným odjezdem

Více než 60 dní

Stornopoplatek

10 % (zájezdy s leteckou dopravou 20 %)

59 až 26 dní	50 %
až 10 dní	80 %
9 dní a méně kalendářních dní včetně dne odjezdu	100 %

V případě, že si klient u CK zakoupil či objednal letecký zájezd, neužije se výše uvedená tabulka pro účely storna letenek. V případě zrušení leteckého zájezdu ze strany klienta se výše uvedená tabulka užije pro účely určení stornopoplatku za ubytovací a delegátské služby. K takto určenému stornopoplatku je nutno přičíst stornopoplatek ve výši 100 % ceny dopravy (tj. letenky), a to v případě zrušení leteckého zájezdu kdykoliv po uzavření smlouvy o zájezdu. Objednané a zaplacené letenky jsou nevratné a nepřenositelné. Z toho důvodu CK klientům důrazně doporučuje uzavřít pojištění, které zahrnuje též odškodnění v případě stornování letenky. Tyto stornopoplatky platí, pokud není uvedeno přímo u zájezdu jinak, nebo pokud prokazatelné náklady nepřesáhnou výši stanoveného stornopoplatku jak uvedeno výše.

Pokud se klient rozhodne odstoupit od smlouvy z důvodů obavy o vlastní bezpečnost, mohou být ze strany CK výše uvedené stornopoplatky sníženy na 80% příslušné částky. Obě strany se dohodly, že pro účely této smlouvy je možné ustanovení tohoto bodu použít pro státy nebo oblasti, ke kterým se aktuálně vyjádřilo MZV ČR a označilo je za státy, oblasti, do kterých nedoporučuje vycestovat občanům ČR.

Za odstoupení od smlouvy se 100% stornopoplatkem je nutno považovat i nedostavení se k odjezdu (odletu) na zájezd včas nebo vyloučení ze zájezdu z důvodu jeho vážného narušování ze strany klienta a předčasné ukončení konzumace služeb sjednaných podle smlouvy jakož i odstoupení od smlouvy v průběhu jejího plnění z důvodů, na které CK nemá žádný vliv.

V případě, že se klient sám rozhodne nečerpat dále služby zájezdu (byť i jen jednotlivé) v době, kdy mu již byla poskytnuta první služba v zájezdu obsažená, je toto považováno oběma stranami také za zrušení resp. odstoupení od platné smlouvy se 100% stornopoplatkem, pro takto nečerpané služby.

Článek XIII. - Změna zaknihování zájezdu ze strany klienta

Do 60 dnů před poskytnutím první služby objednaného zájezdu může klient požádat CK o převedení smlouveného zájezdu na jiný zájezd nabízený podle katalogu, podle kterého byl objednan zájezd původní. V případě kladného vyřízení se klient zavazuje uhradit poplatek ve výši 200,- Kč za administrativní převedení jedné osoby. V případě převedení je klient povinen uhradit cenu sjednanou pro zájezd, jehož služby bude ve skutečnosti čerpat. Jakákoli změna podaná klientem v době kratší než 60 kal. dnů před odjezdem bude považována za odstoupení od smlouvy a bude podléhat výše uvedeným stornopoplatkům.

Článek XIV. - Ručení za vady

CK ručí za správnost popisu a provedení služeb, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a tyto nemůže ovlivnit. Nároky zákazníků zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady, do jednoho měsíce od skončení zájezdu u CK nebo u osoby, která smlouvu zprostředkovala

Článek XV. - Pojištění

Zákazníci, kteří si tuto službu sjednají v CK, jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni základním pojištěním na základě smlouvy uzavřené mezi CK a pojišťovnou, která je označena v katalogu. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí. Možnosti připojištění jsou označeny v katalogu CK a na www stránkách CK. Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoli cesty. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Každý zákazník CK má možnost dalšího individuálního připojištění. Dále jsou zákazníci CK pojištěni povinným smluvním pojištěním podle § 6 zákona 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu na základě smlouvy uzavřené mezi CK a Českou podnikatelskou pojišťovnou a.s.

Článek XVI. - Reklamace služeb poskytnutých podle smlouvy, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Povinností klientů je při zjištění jakékoli závady (na plnění sjednaných služeb podle smlouvy) tuto závadu bez prodlení na místě například písemně či jinou vhodnou a prokazatelnou formou ohlásit zástupci CK (průvodci, delegátovi atp.) Pokud není tato povinnost ze strany klienta dodržena, CK není povinna poskytnout za takové nedostatky finanční či jinou kompenzaci. Pokud není prokazatelně možné uplatnit reklamaci na místě nebo pokud nedošlo k prokazatelně uspokojivému odstranění předmětné závady (průkaznost takových tvrzení je klient povinen doložit písemným zápisem provedeným v den nahlášení nedostatku vystaveným pracovníkem CK (potvrzením o přijetí reklamace), v opačném případě mají obě strany za to, že tvrzení jsou neprokazatelná a neprůkazná), jsou zákazníci oprávněni reklamovat služby prokazatelnou formou v zákonem stanovené lhůtě, (rozhoduje den vystavení potvrzení o přijetí reklamace ze strany CK, případně den doručení reklamace CK, vyplněný anketní list se za reklamaci nepovažuje). Při reklamaci je nutno vycházet pouze z katalogové nabídky

či jiné nabídky výslovně označené jako autorizovaná nabídka, ne však například pouze z inzerátů, letáku, atp., kde mohou být informace zkráceny v některých detailech. CK vynaloží veškeré úsilí k odstranění objektivně zjištěného nedostatku. CK rozhodne nejpozději do tří dnů, zda je či není reklamacie oprávněná. Vzhledem k charakteru reklamačního řízení si vyhrazuje právo využít 30 denní odpovědní lhůty. Pokud CK shledá reklamaci oprávněnou a pokud nedošlo k poskytnutí kompenzace na předmětný nedostatek v průběhu trvání zájezdu, je povinna poskytnout adekvátní slevu z ceny zájezdu.

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, 12000 Praha 2, Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

Článek XVII. - Platnost

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy uzavřené na základě nabídky uveřejněné v tomto katalogu nebo jiném aktuálním katalogu CK, případně jiné nekatalogové nabídky, pokud tato nabízí služby poskytované v průběhu roku 2017. Nekatalogovou nabídkou se rozumí zájezd, který není shodný co do kvality a kvantity poskytnutých služeb s žádným ze zájezdů nabízeným podle tohoto katalogu.

Případná neplatnost některých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných podmínek a smlouvy. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných podmínek, jsou odpovídající všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku katalogu a ceníku. CK si vyhrazuje právo aktualizace a změn. Tyto Všeobecné podmínky a katalog zájezdů jsou nedílnou součástí smlouvy se zákazníkem a jsou dále publikovány v nabídkovém katalogu zájezdů CK a dále volně k dispozici na všech prodejních místech CK a na internetové adrese CK

Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dnem 17. 10. 2017.