

Všeobecné smluvní podmínky CK INEX

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Veškeré práva a povinnosti mezi INEX – cestovní kancelář s.r.o., IČ: 26392763 (dále jen „CK“, případně „Pořadatel“) a zákazníky se řídí smlouvou o zájezdu, ustanoveními zákona č. 159/99 Sb. a zákona č. 89/2012 „SMLOUVA O ZÁJEZDU“ (dále jen SZ) se skládá z formuláře nazvaného „SMLOUVA O ZÁJEZDU“, z příslušných částí příslušného katalogu (případně elektronické nabídky umístěné na stránkách CK, či zaslaných zákazníkovi a z těchto „Všeobecných smluvních podmínek“. V případě rozporu mezi těmito „Všeobecnými smluvními podmínkami“ a textem formuláře SZ má přednost formulář SZ.

II. ZÁKAZNÍCI ZÁJEZDŮ

Zákazníkem může být fyzická osoba či právnická osoba (dále vždy jen „zákazník“). CK poskytuje služby všem zákazníkům bez omezení. V případě, že zákazník není občanem ČR, je povinen toto ohlásit CK a případně respektovat omezení vyplývající z mezinárodního práva. Zákazník zájezdu musí v den odjezdu zájezdu dosáhnout 18-ti let. Osoby mladší 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze s písemným souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu, případně musí prokázat, že jsou oprávněni sami smlouvou uzavřít. Zákazníkem se fyzická či právnická osoba stává až po vyplnění smlouvy o zájezdu (popřípadě zasláním internetové objednávky) a následným potvrzením ze strany CK.

III. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Zájemce o služby CK má právo žádat po CK tzv. „rezervaci“. Rezervace zájezdu je maximálně 7 dní, pokud není sjednáno jinak. Tato doba se zkracuje s blížícím se odjezdem – v době kratší než 1 měsíc na 2 dny, v době kratší než 15 dní 4 hodiny, pokud není sjednáno jinak. Během rezervace je nutno odevzdat či odeslat vyplněnou SZ a to tak, aby byla CK doručena do konce lhůty určené k rezervaci a v téže lhůtě uhradit zálohu. Nestane-li se tak, může být rezervace zrušena. Pokud během lhůty určené k rezervaci zájemce doručí CK podepsanou SZ a ta bude ze strany CK potvrzena, dochází okamžikem potvrzení k uzavření smlouvy a ze zájemce se tímto okamžikem stává zákazník (viz čl. II).

2. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených na SZ. SZ nahrazuje potvrzení o zájezdu dle ustanovení § 2525 občanského zákoníku. Zákazník má po uzavření SZ právo na poskytnutí zájezdu a dalších služeb ve smlouvě o zájezdu uvedených. Zájezd je vždy službou pro jednoho zákazníka, nikoliv službou pro více osob. V případě, že zákazník uzavře SZ pro více osob (dále jen „spolucestující“), má se pro účely SZ za to, že uzavřel smlouvu na více zájezdů. Zákazník, který je na smlouvě podepsán odpovídá CK za úhradu ceny všech zájezdů ve smlouvě uvedených a to až do doby, kdy další spolucestující osoby smlouvu podepíší a takto podepsaná SMLOUVA O ZÁJEZDU bude doručena CK. V případě, že zákazník je právnická osoba, odpovídá za ceny všech zájezdů ve smlouvě uvedených. Konkrétní fyzická osoba, která SZ za právnickou osobu podepsala, ručí CK za uhrazení ceny všech zájezdů pro případ, že právnická osoba nesplní svoji povinnost.

3. Zákazník vždy odpovídá za správné a úplné vyplnění identifikačních údajů jak u své osoby, tak u spolucestujících. Identifikační údaje se rozumí minimálně u fyzických osob jméno, příjmení, datum narození a případně i trvalé bydliště a u právnických osob název, sídlo a IČO. Zákazník dává uzavřením SZ CK souhlas k použití jeho osobních údajů a k zaslání nabídek CK v budoucnosti.

4. Zákazník je oprávněn postoupit SZ další třetí osobě, pokud splňuje podmínky účasti na zájezdu. O postoupení je třeba doručit CK potvrzení spojené s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí se SZ a všemi dalšími smluvními podmínkami a splní podmínky účasti na zájezdu. Potvrzení se má za včasné, pokud je doručeno CK alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Nový zákazník odpovídá s původním zákazníkem společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu (případně zájezdů) a za náhrady nákladů, které jsou spojené se změnou zákazníka. Zákazník je oprávněn ve stejné lhůtě oznámit CK změnu spolucestující osoby, nová osoba je však povinna splnit podmínky účasti na zájezdu.

IV. CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a jsou písemně uvedeny v potvrzené „SZ“.

2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně specifikovány v katalogu (pod bodem „Cena zahrnuje:“ =CZ) a jsou uváděny včetně DPH. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na SZ, odvozený z katalogové nabídky. V zásadě však platí, že služba, která není v katalogu uvedena pod bodem „CZ“ a není uvedena ani v SZ, nebyla objednána.

3. Cena zájezdu, příplatky i slevy, není-li uvedeno jinak, jsou v Kč a vždy za 1 osobu, resp. jeden zájezd.

4. Zákazník zájezdu se zavazuje uhradit zálohu ve výši minimálně 50% z ceny zájezdu, není-li smlouveno jinak (při uzavření SZ), nebo zaplatit celý zájezd (při objednávaném zájezdu ve lhůtě kratší než 33 dní před odjezdem), není-li uvedeno jinak. Doplatit zájezd je nutně nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě, že zákazník z řad právnických osob bude zájezd platit fakturou, je nutně o vystavení faktury CK písemně požadát a v této žádosti se případně odkázat na uzavřenou SZ. Nedílnou součástí této žádosti je adresa firmy, bankovní spojení, identifikační číslo a případně daňové číslo. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena za smlouvené služby připsána na účet CK. V případě, že právnická osoba o vystavení

faktury nepožádá, má se za to, že pro ni platí stejné povinnosti jako pro osobu fyzickou.

5. Pokud v době ode dne uzavření SZ do 21 dne od započetí tohoto zájezdu dojde ke změnám, které se projeví ve výši ceny, CK si vyhrazuje právo upravit cenu zájezdu jednostranným úkonem za podmínek uvedených v zákoně v návaznosti na úpravě vstupů, tj. zvýšení ceny pohonných hmot (u letecké dopravy byla použita cena paliva 600 USD/MT a pro pozemní dopravu cena nafty 30 Kč/1 litr), změně kursu čs. měny o více jak 10 %, navýšení letištních tax či palivových příplatků a nebo zvýšení jiných mezinárodních poplatků ke dni odjezdu (kalkulace byly provedeny k datu 1.8.2017, dále též základní kurz). Pokud se tento změni o více jak 10% (koruna oslabí - dále též aktuální kurz) je CK oprávněna upravit cenu a to tak, že tuto cenu navýší o 8% za každých 10% poklesu české koruny. Zvýšení se počítá tak, že celková cena zájezdu dle základního kursu se násobí koeficientem 1.008 za každé 1% nárůstu aktuálního kursu oproti základnímu. Toto zvýšení ceny zájezdu se připočte k základní ceně zájezdu. CK je povinna tuto neprodleně zákazníkům oznámit a to nejpozději 21 dnů od předpokládaného započetí zájezdu. Pokud se jedná o změnu SZ z jiného než zákonem udaného důvodu, má zákazník právo od dříve uzavřené SZ písemně odstoupit. Neuskutečnil-li zákazník písemné odstoupení od smlouvy v době vyznačené na oznámení o změně smlouvy (nejméně však 5 dnů), je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu.

6. Veškeré platby je možno provést hotově v kanceláři. Platby, které zákazník hraadí složenkami nebo převody z účtů, musí být označeny VARIABILNÍM symbolem. Jako VS lze použít pouze číslo SZ, v případě placení faktury číslo faktury. Pokud nebudou platby označeny správným VS, bude na zákazníka pohlíženo jako by neměl platbu provedenou, neboť platbu nelze správně přiřadit a vystavuje se nebezpečí odmítnutí smluvně dohodnutých služeb. V případě, že zákazník uzavře SZ prostřednictvím smluvně zajištěného prodejce, tedy nikoliv přímo v CK je srozuměno s tím, že odpovídá s tímto prodejcem společně a nerozdílně za veškeré platby až do okamžiku připsání plateb na účet CK. Zákazník má vždy možnost jednoduše uhradit platby na účet CK (za podmínek shora uvedených) ve SZ uvedený!

7. CK má vždy právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tyto služby vždy před jejich poskytnutím uhradit. Bez plného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu (letenky, vouchery, ani jiné obdavení).

8. V případě, že zákazník nebudeme moci v den zájezdu prokázat zaplacení veškerých služeb dle SZ, resp. v případě, že takové zaplacení zůstane mezi CK a zákazníkem sporné, má CK právo žádat zákazníka o zaplacení všech nezaplacených služeb v hotovosti při nástupu zákazníka, či spolucestující osoby na zájezd s tím, že po vyřešení celé situace bude zákazníkovi případný přeplatek vrácen.

V. PRAVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:

– vyžadovat poskytnutí služeb uvedených v SZ, jak pro svoji osobu, tak pro osoby případných spolucestujících. Veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, ztrátou cestovních dokladů a následně s náhradní dopravou, ubytováním apod. (nezavazně CK), je zákazník povinen uhradit CK.

– být seznámen se všemi případnými změnami programu zájezdu, rozsah služeb a ceny. Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet původně stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, musí CK zajistit program a služby srovnatelné s původním rozpisem nebo případně, pokud se to nepodaří, upravit cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část zaplacené ceny zájezdu.

– reklamovat případné vady poskytnutých služeb a žádat jejich odstranění a to dle čl. VII.

– na ochranu osobních dat, informací o cilech cest, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, vyjma poskytnutí svých osobních dat pro účely dalších nabídek CK. CK však vždy zajistí ochranu osobních dat spolucestujících osob, resp. osob, kterým zájezd hraadí zákazník.

– kdykoliv před započetením zájezdu odstoupit od smlouvy při dodržení dohodnutého odstupného tzv. stornopoplatku (viz bod IX.).

– v případě oznámení o změně SZ, podstatných podmínek zájezdu nebo přesunutí termínu zájezdu o více jak 48 hodin, písemně odstoupit od smlouvy s tím, že mu bude neprodleně vrácena celá uhrazená částka.

– pokud se zájezd neuskuteční, na zařazení na volné místo v obdobném zájezdu, bude-li mít zákazník zájem. Toto vždy platí i pro spolucestující osoby, resp. pro všechny zájezdy, které zákazník smluvně objednal.

– v případě, že CK nezajistí z určitých důvodů fakultativně připravenou službu, pouze na plné vrácení zaplacené hodnoty, týkající se neposkytnuté služby. Další nároky nehmotného rázu již zákazník nemá.

2. Zákazník musí dodržovat zejména tyto povinnosti:

– zaplatit CK celou cenu všech zájezdů uvedených na SZ a dalších fakultativních služeb ve stanoveném termínu a prokázat to dokladem o zaplacení.

– zajistit si platný cestovní doklad, případně další formalty pro cesty do zahraničí, které nejsou zajišťovány CK.

– dodržovat zákony, pasové, celní, zdravotní a další předpisy České republiky a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto zákonů a předpisů nese zákazník a to i za spolucestující osoby.

– řídit se pokyny pro zákazníky zájezdu nebo ústními pokyny průvodce nebo zástupce CK.

– pravdivě a úplně vyplnit SZ, včetně uvedení požadovaného nástupního místa. Popřípadě předložit potřebné doklady podle požadavků CK.

– oznámit své reklamační požadavky neprodleně a poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení případné reklamace.

– na vyžádání před odjezdem nebo v průběhu zájezdu předložit pracovníkovi CK, průvodci, delegátovi nebo vedoucímu zájezdu doklady o zaplacení a doplacení zájezdu, kopii SZ na zájezd a další veškeré nezbytné doklady.

– označit si zavazadla jmenovkou (obsahující jméno, příjmení, adresu) a řídit se pokyny k odjezdu.

– omezit váhu jednotlivého zavazadla maximálně na 15 kg (není-li uvedeno jinak) a přizpůsobit velikost zavazadla možnostem přepravy a to i na místě odjezdu.

– dostavit se splatným cestovním dokladem a dostatečným předstihem na stanovené místo srazu. Při leteckých zájezdech je nutně být na letišti minimálně 120 minut před odletem letadla, není-li uvedeno jinak.

– Před odjezdem na individuální zájezd zkontrolovat voucher (ubytovací poukaz) i ostatní cestovní dokumenty a případné nedostatky či odlišnosti vůči objednaným službám reklamovat neprodleně v CK ještě před odjezdem.

3. Při závazném narušení právních předpisů České republiky nebo navštíveného státu, při narušení programu v průběhu zájezdu svým chováním, obléčením nebo hrubým porušováním pokynů průvodce, je vedoucí zájezdu nebo pracovník CK oprávněn zákazníka vyloučit ze zájezdu bez nároku na náhradu. Zákazník zájezdu, který bez zavinení CK nevyužije všechny smluvně služby, nemá nárok na jejich náhradu.

4. Zákazníci s určitými zdravotními potížemi, např. s menší pohyblivostí, musí svou účast na zájezdu zvážit, neboť v některých případech může jít o závažné fyzicky náročnější. Při případné účasti je nutno počítat s tím, že průvodce musí dodržovat uvedený program a jeho časový harmonogram a to i s ohledem na ostatní zájezdníky.

5. V případě, kdy zákazník je právnická osoba nebo v případě, že zákazník uzavřel SZ na více zájezdů, je zákazník, resp. osoba, která smlouvou o zájezdu podepsala, povinna seznámit všechny spolucestující osoby s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a pokyny pro zájezdníky a zabezpečit jejich dodržování. V případě porušení smluvních povinností ze strany spolucestující osoby se zákazník vystavuje nebezpečí, že náhrada případné škody bude požadována na jeho osobě.

VI. POVINNOSTI A PRAVA CK INEX

1. CK je oprávněna pouze v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů, příp. malého počtu přihlášených nebo stornování většího počtu zájezdníků zrušit apod.), a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: zrušit zájezd, přesunout dobu konání, změnit cenu, změnit program. Rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinna oznámit přihlášeným zákazníkům nejpozději 20 dnů před datem odjezdu a bez zbytečného odkladu vrátit všechny již zaplacené částky. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. Dojde-li ke zrušení zájezdu po lhůtě 20 dnů, pak CK nahradí zákazníkovi penále ve výši 10 % zájezdu.

2. V případě zrušení zájezdu, přesunutí termínu odjezdu o více jak 48 hodin nebo změně ceny z jiných než zákonem daných podmínek, má zákazník právo od smlouvy písemně odstoupit a vzniká mu nárok na vrácení celé zaplacené částky. Toto je CK povinna oznámit všem zákazníkům písemně a bez zbytečného odkladu nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. V případě, že zákazník platí zálohu nebo fakturu bankovním převodem nebo složenkou a platba není převedena na účet CK nejpozději do 10 dnů od data uzavření smlouvy o zájezdu, může CK odstoupit od smlouvy se zákazníkem. Rovněž pokud zákazník neuhradí doplatek v řádném termínu dle těchto Všeobecných smluvních podmínek, má CK právo odstoupit od smlouvy. Na takového zákazníka bude pohlíženo, jako kdyby sám zrušil zájezd a plně se na něj vztahují stornovací podmínky (nenastoupení na zájezd). Zákazník odstoupující od smlouvy je povinen informovat všechny spolucestující osoby, resp. jeho právní úkon odstoupení se automaticky vztahuje ke všem zájezdům, na které uzavřel SZ. Stejně tak v případě odstoupení od smlouvy ze strany CK se má za to, že výpověď se týká všech zájezdů, na které zákazník uzavřel SZ, resp. se výpověď týká i všech spolucestujících osob na daný zájezd.

3. CK je odpovědná za pravdivost svých informací o poskytovaných službách.

4. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

5. CK si vyhrazuje právo změny objektu ubytování (nenadále změny v obsazenosti smluvních objektů, vypsaní dalších autobusů, letů i termínů) za předpokladu dodržení lokality ubytování, srovnatelné kvality a rovněž změny jednotlivých dnů programu bez ohrožení kvality a náplně zájezdu. Programy mohou být operativně upraveny v průběhu zájezdu pouze ze závažných důvodů, např. vzhledem k složité dopravní situaci, špatnému počasí, živelným pohromám, stávkám, politickým nepokojům, zdravotním problémům některého ze zákazníků, řešení pojistné události některého ze zákazníků nebo

