

Všeobecné podmínky – nedílná součást cestovní smlouvy

Cestovní smlouva se uzavírá mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Cestovní smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce, se kterým má uzavřenou Smlouvu o obchodním zastoupení a udělenou plnou moc.

Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost obchodního zástupce uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK JK BUS vzniká uzavřením cestovní smlouvy. Osoby do 18 let cestují-li sami, musí mít souhlas zákonného zástupce, který je součástí cestovní smlouvy.

Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků (dle příslušné kalkulace CK). CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. CK může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Platnost pasu musí končit nejpozději 6 měsíců po návratu ze zájezdu. CK nepřebírá odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech a chybně nebo neúplně vyplněné cestovní smlouvy.

Platby

Při rezervaci zájezdu je nutné zaplatit zálohu ve výši 30% z ceny všech objednaných služeb není-li dohodnuto jinak. Zbytek ceny musí být uhrazen před odjezdem tak, aby doklad od zaplacení byl doručen do CK 30 dnů před odjezdem zájezdu. Pokud tak objednavatel neučiní, může CK postupovat jako v případě stornování zájezdu zákazníkem. V případě zakoupení zájezdu 30 dnů a méně před odjezdem je celková cena zájezdu splatná ihned.

Zvýšení ceny zájezdu

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 30 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavňích poplatků, které jsou součástí ceny zájezdu, c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílů ceny zájezdu. Pokud dojde ke zvýšení ceny zájezdu o více než 10%, má zákazník právo odstoupit od uzavřené smlouvy bez stornopoplatků. Neučiní-li tak ve lhůtě uvedené v oznámení, je povinen rozdíl uhradit.

Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření cestovní smlouvy

CK předloží návrh smlouvy a po jeho vyplnění každá ze smluvních stran obdrží po 1 exempláři. Zákazník svým podpisem na této cestovní smlouvě potvrzuje, že převzal nabídku CK, která obsahuje bližší údaje. Stvrzuje také, že převzal doklad o pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jak uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. CK je povinna nejpozději do 5 dnů před zahájením zájezdu zaslat písemně další podrobné informace k odjezdu. V případě, že tyto nebudou doručeny do 5 dnů zákazníkovi, je povinnost zákazníka oznámit toto neprodleně CK.

Změna podmínek cestovní smlouvy ze strany CK

Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Navrhne-li CK změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo od smlouvy odstoupit. CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních, klimatických či důvodů vyšší moci. Tyto programové změny činí CK zásadně za účelem zajištění bezproblémového průběhu zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena se tím nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit stornopoplatky, ledaže jde o změny podstatné.

Změna podmínek cestovní smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník může před zahájením zájezdu písemně sdělit, že zájezdu místo něho se účastní jiná osoba, než je uvedena v cestovní smlouvě. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. Překnihování jiné osoby je zpoplatněno částkou 500,- Kč/osoba. Tento poplatek ve stejné výši se týká i překnihování termínu ze strany zákazníka.

Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany CK

CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu, nebo porušení smluvní povinnosti zákazníka. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je zákazník povinen zaplatit CK nulu uvedené stornopoplatky a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy. Odstoupila-li CK od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla zájezd jiný, v odpovídající kvalitě uvedené v původní cestovní smlouvě. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 10 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo v souladu s ustanovením nedosažení minimálního počtu osob (dle kalkulace CK) potřebných pro jeho realizaci.

Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek uvedených v této smlouvě. Zrušení musí být provedeno vždy písemnou formou. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení. Při zrušení zájezdu klient platí tyto stornopoplatky (odstupné):

- v době do 45 dnů včetně před poskytnutím první sjednané služby náhradu ve výši	10 %
- v době od 45 do 35 dnů včetně	30 %
- v době od 35 do 15 dnů včetně	50 %
- v době od 15 do 3 dnů včetně	80 %
- v době od 3 dnů do doby odjezdu	100 %

Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák.č.159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit CK. Zákazník bere na vědomí, že pojištění podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě pro potřeby CK JK BUS, a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto sděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě. Termín katalog zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál CK, který byl klientovi prokazatelně předán. Odlíší-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost cestovní smlouva.

Odpovědnost cestovní kanceláře – reklamační řád

Reklamační řád slouží k správnému postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných CK.

Článek 1.

Službami cestovní kanceláře se rozumí poskytování služeb v oblasti cestovního ruchu, zejména organizování tuzemských i zahraničních zájezdů a pobytů, zajištění dopravy, ubytování, průvodcovských služeb a dalších souvisejících služeb.

Článek 2.

1/ Jestliže zákazník zjistí, že služby poskytované cestovní kanceláří mají vadu tzn., že jsou kráceny ve svém rozsahu či kvalitě, můžou uplatnit právo z odpovědnosti za tuto vadu /dále jen reklamací/.

2/ Zákazník je povinen uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu.

Článek 3.

1/ Za uplatnění bez zbytečného odkladu se pokládá reklamacie u průvodce, příp. zástupce CK v místě pobytu, a to neprodleně při zjištění závady. V případě, že akce nemá průvodce nebo v místě pobytu zástupce CK, reklamacie služeb spojených s ubytováním či stravováním se uplatňují přímo na místě v zařízení, kde se poskytuje služba. Ostatní služby potom u CK u níž si zákazník službu zakoupil, a to ihned po skončení akce.

2/ Průvodce nebo zástupce CK je povinen rozhodnout o reklamaci ihned v rámci kompetence.

3/ Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce nebo zástupce CK s reklamujícím reklamační list s označením akce a předmětu reklamace. List podepíše zástupce CK a reklamující. Reklamující obdrží jedno vyhotovení reklamačního listu.

Článek 4.

1/ Výjimečně lze uplatnit reklamací po skončení akce, nejpozději však do 3 měsíců po skončení akce. Reklamaci může reklamující uplatnit pouze písemně. Za písemné uplatnění reklamace se pokládá i záznam učiněný v prodejním místě CK.

2/ Jestliže není možné reklamaci vyřídit ihned, sepíše pracovník CK se zákazníkem o reklamaci záznam, v němž uvede údaje o reklamujícím, předmět reklamace a případné další požadavky na vyřízení reklamace. Jestliže jsou při uplatňování reklamace předány pracovníkům CK písemnosti nebo případně jiné věci týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v záznamu o reklamaci uvedena. Zápis podepíše pracovník CK a zákazník. Jedno vyhotovení záznamu obdrží osoba, která reklamaci podává.

3/ Odpovědný pracovník CK je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.

Článek 5.

1/ Reklamaci lze provést přímo u CK i prostřednictvím obchodního zástupce CK.

Článek 6.

Jestliže to povaha věci vyžaduje, může CK při vyřízení reklamace požadovat od zákazníka potřebnou součinnost, zejména dodání informací, předložení dokladů apod.

Článek 7.

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady nebo doplnění služby, či je-li to možné, poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne CK slevu z ceny sjednané a reklamované služby, kterou pro vady nemohl zákazník částečně nebo vůbec využít. Zákazník ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže uplatní reklamací na vadu až po využití vadyňch služeb z větší části /pouze v případě, že je přítomen zástupce CK nebo průvodce/.

Článek 8.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2015.