VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK KALOUSEK s.r.o.

(nedílná součást cestovní smlouvy, platné od 1. 1. 2016)

Všeobecné smluvní podmínky mezi zákazníkem a CK Kalousek s.r.o. (dále jen CK) podle ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb. (Občanský zákoník).

1. SMLOUVA O ZÁJEZDU, REALIZACE ZÁJEZDU

Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi cestovní kanceláří (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce). Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník vyplní přihlášku CK a tím zmocňuje prodejce k převedení peněz na účet CK. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován.

(1) **Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí všechny sjednané služby dle smlouvy.** Bez zaplacení celkové ceny zájezdu nemá zákazník nárok na čerpání služeb.

(2) Návrh smlouvy o zájezdu předkládá zákazníkovi CK. **Jedno vyhotovení je po jejím uzavření cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi.** Spolu se smlouvou o zájezdu je CK povinna předat zákazníkovi **doklad o pojištění CK** vystavený pojišťovnou.

(3) **Smlouva o zájezdu musí být písemná** a musí obsahovat

a) označení smluvních stran,

b) vymezení zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání; vymezení zájezdu může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení v katalogu jen v případě, že katalog obsahuje všechny tyto informace a byl zákazníkovi předán,

c) údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny,

d) označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit, a

e) výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí v případech stanovených zákonem.

(4) Smlouva o zájezdu dále musí obsahovat

a) další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby,

b) ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu,

c) dopravu, údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, a

d) stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu.

(5) **Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků 33 osob. CK informuje písemně zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu.**

2. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

(1) CK může zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do 21. dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu

a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot,

b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo

c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

(2) Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

3. PODROBNÉ INFORMACE O ZÁJEZDU

(1) CK je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu zaslat zákazníkovi další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazník obdržel. Podrobné informace musí obsahovat především:

a) účastní-li se zájezdu nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, podrobnosti o možnosti spojit se s nezletilým nebo se zástupcem pořadatele v místě pobytu nezletilého,

b) údaje o osobě, na niž se lze během zájezdu obrátit v nesnázích s žádostí o pomoc, především jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce pořadatele a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

c) pokud je nutné, předá CK zákazníkovi v téže lhůtě letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba.

(2) Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK svoji povinnost předání podrobných informací splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

4. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY ZE STRANY CK

(1) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

(2) Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; CK určí lhůtu pro odstoupení, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

(3) Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné.

5. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY - ZÁKAZNÍK

(1) Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Tuto skutečnost musí zákazník oznámit CK nejpozději **7 dní před zahájením zájezdu.** Kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu. V tomto případě je zákazník povinen uhradit CK manipulační poplatek spojený s překnihováním, který činí **200 Kč na osobu.**

(2) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

6. USTANOVENÍ PŘI ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

(1) Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

(2) Odstoupil-li zákazník od smlouvy nebo odstoupila-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd nabídnout.

(3) Při uzavření smlouvy podle výše uvedených podmínek se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí CK zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

(4) Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

(5) CK se zprostí odpovědnosti za škodu a povinnosti zaplatit pokutu důkazem, že zájezd byl zrušen z důvodu nedosažení dostatečného počtu účastníků pro realizaci zájezdu nebo vzhledem k vyšší moci.

7. ODSTUPNÉ PŘI ZRUŠENÍ SMLOUVY - ZÁKAZNÍK

(1) Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK nebo odstoupí-li od smlouvy CK pro porušení povinnosti zákazníka, zaplatí zákazník odstupné:

do 45 dní a více před rozhodnou událostí	**10%**
44 - 30 dní	**20 %**
29 – 15 dní	**50 %**
14 – 8 dní	**75 %**
7 – 3 dny	**90 %**
2 dny a méně	**100 %**

z ceny zájezdu. V případě stornování ze závažných důvodů může být zákazník chráněn pojištěním, které uzavře prostřednictvím CK.

(2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že CK porušila svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd.

8. ODPOVĚDNOST CK, REKLAMACE ZÁJEZDU

(1) Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníka ujistila, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nezjedná-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady.

(2) Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

(3) Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.

(4) Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.

(5) Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Právo na slevu z ceny nebude přiznáno, jestliže zákazník své právo neuplatní ani do 1 měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.

(6) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost a objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Pokud nedojde k vyřízení reklamace na místě, je vhodné sepsat s pověřenou osobou na místě pobytu reklamační protokol.

(7) 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

a) zákazníkem,

b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

(8) Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc.

(9) CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

(10) Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Každý zákazník je povinen být pojištěn do zahraničí minimálně na léčebné výlohy. Cestovní pojištění není součástí ceny zájezdu, je však možné prostřednictvím CK Kalousek komplexní cestovní pojištění sjednat. Pojištění platí pro zeměpisnou zónu 1- oblast Evropy včetně ostrovů, Egypta, Tuniska, Maroka, Turecka, Izraele.

Nesjednáním cestovního pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti se zájezdem.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

(1) Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona 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 pojistné podmínky a podmínky odstupného jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých smlouvu uzavírá.

(2) Zákazník je povinen při sjednání smlouvy o zájezdu uhradit **25 % z ceny zájezdu**, u jednodenních zájezdů **100 % z ceny zájezdu**. Druhá záloha do výše **50 %** je splatná 3 měsíce před odjezdem, doplatek pak 1 měsíc před odjezdem. Záloha i doplatek musí být uhrazeny **v termínu splatnosti**, jinak bude klientovi zaslána upomínka. Pokud klient na upomínku nereaguje, CK mu zasílá upomínku doporučeně poštou. V tomto případě je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek **ve výši 100 Kč.**

(3) Zákazník je povinen uhradit škodu na majetku, kterou způsobí CK nebo na majetku třetí osoby (např. majetek hotelu, vybavení apartmánu).

(4) Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

(5) Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace.

(6) Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby CK, a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi a zprostředkování cestovního pojištění. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. jménem dalších osob uvedených na této smlouvě.

(7) Termín „katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře a klientovi bude předán při podpisu smlouvy.

(8) Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od smlouvy o zájezdu, má vždy přednost smlouva. CK si vyhrazuje právo na úpravu nástupních míst dle počtu přihlášených osob, nebo právo **zrušit svozová nástupní místa** v případě menšího počtu osob (4 a méně).

Datum:……

Podpis klienta:……..