

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Platnost a účinnost od 2.3.2018

**Tyto podmínky jsou určeny pro zájezdy pořádané cestovní kanceláří KARAVAN, s.r.o. a jsou v souladu se zákonem č. 159/99 Sb. a násl. zákona č. 89/2012 Sb.**

**1. smluvní vztah:** mezi CK Karavan a zákazníkem se řídí ustanoveními zákona č. 159/99 Sb. a 89/2012 Sb. Občanského a Obchodního zákoníku a vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné Smlouvy o zájezdu potvrzené CK Karavan. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK Karavan uznává a souhlasí s nimi.

**2. zájezdy pořádané ve spolupráci s jinou CK:** tyto zájezdy se řídí Všeobecnými podmínkami té CK, se kterou CK Karavan zájezd pořádá. Ta může mít jiné podmínky pro platby než CK Karavan, jiné podmínky pro odstoupení od smlouvy apod.

**3. rezervace zájezdu:** zájezd si zákazník může rezervovat v prodejních místech CK Karavan a dále u všech provizních prodejců označených jako prodejce zájezdů CK Karavan. Základní rezervace - zaknihování zájezdu, objednání služby - vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu a prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými podmínkami a souhlasí s nimi. U nezletilých dětí do 18-ti let musí Smlouvu o zájezdu podepsat i zákonný zástupce. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník jako za své vlastní.

**4. platební podmínky:** při odevzdání vyplněné Smlouvy o zájezdu se platí záloha ve výši 50% z ceny zájezdu. Zálohu nebo celou částku za poskytnutý zájezd může zákazník složit ve všech prodejních místech CK Karavan nebo u jeho smluvních prodejců - cestovní agentury. Doplátek ke složené záloze je zákazník povinen uhradit vždy nejpozději 30 dnů před odjezdem. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK Karavan oprávněna Smlouvu o zájezdu se zákazníkem zrušit bez jakéhokoli dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez úplné úhrady zákazník neobdrží potřebné pokyny k zájezdu. V případě rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dní před plánovaným odjezdem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením Smlouvy o zájezdu.

**5. cena zájezdu:** je uvedena v katalogu, nabídkovém letáku, internetové nabídce, stejně jako zahrnuté služby, které jsou tamtéž taxativně vyjmenovány. Základní a dohodnutá cena je uvedena ve Smlouvě o zájezdu. Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v katalogové, internetové nabídce nebo letáku. CK Karavan má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nejpozději do 21. dne před realizací zájezdu v případě, že dojde v mezidobí ke zvýšení ceny za dopravu v návaznosti na zvýšení cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. CK Karavan cenu upraví přiměřeně tomuto zvýšení cen, plateb či kurzu. Oznámení o zvýšení ceny zájezdu zašle CK zákazníkovi poštou nebo elektronicky nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Navýšení ceny zájezdu dle tohoto článku je zákazník povinen doplatit CK nejpozději ve lhůtě stanovené platebními podmínkami.

**6. odstoupení od smlouvy zákazníkem:** zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK. Pro případ odstoupení zákazníka vzniká CK nárok na zaplacení smluvní pokuty, kdy výpočet bude proveden dle níže specifikovaných podmínek. Nárok na zaplacení smluvní pokuty CK nevzniká, odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti CK dle této smlouvy nebo zákona. Smluvní pokuta (stornoplatek) v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka činí:

### **1. U ZÁJEZDŮ SE ZÁKLADNÍ CENOU DO 5.000,- Kč/osoba:**

- a) nejpozději do 45. dne včetně před zahájením zájezdu 10% z celkové ceny zájezdu/osoba - nevztahuje se pojištění na storno zájezdu
- b) v době kratší než 45 dnů, avšak nejpozději do 30. dne včetně před zahájením zájezdu 25% z celkové ceny zájezdu/osoba
- c) v době kratší než 30 dnů, avšak nejpozději do 15. dne včetně před zahájením zájezdu 50% z celkové ceny zájezdu/osoba
- d) v době kratší než 15 dnů, avšak nejpozději do 8. dne včetně před zahájením zájezdu 80% z celkové ceny zájezdu/osoba
- e) v době kratší než 8 dnů, avšak nejpozději do 3. dne včetně před zahájením zájezdu 90% z celkové ceny zájezdu/osoba
- f) v době kratší než 3 dny před zahájením zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu/osoba

### **2. U ZÁJEZDŮ SE ZÁKLADNÍ CENOU NAD 5.000,- Kč/osoba:**

- a) nejpozději do 60. dne včetně před zahájením zájezdu 500,- Kč/osoba - nevztahuje se pojištění na storno zájezdu
- b) v době kratší než 60 dnů, avšak nejpozději do 45. dne včetně před zahájením zájezdu 10% z celkové ceny zájezdu/osoba
- c) v době kratší než 45 dnů, avšak nejpozději do 30. dne včetně před zahájením zájezdu 25% z celkové ceny zájezdu/osoba
- d) v době kratší než 30 dnů, avšak nejpozději do 15. dne včetně před zahájením zájezdu 50% z celkové ceny zájezdu/osoba
- e) v době kratší než 15 dnů, avšak nejpozději do 8. dne včetně před zahájením zájezdu 80% z celkové ceny zájezdu/osoba
- f) v době kratší než 8 dnů, avšak nejpozději do 3. dne včetně před zahájením zájezdu 90% z celkové ceny zájezdu/osoba
- g) v době kratší než 3 dny před zahájením zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu/osoba

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

**7. práva a povinnosti cestovní kanceláře:** CK Karavan, s.r.o. je oprávněna odstoupit s okamžitou platností od Smlouvy o zájezdu:

- a) z důvodu porušení povinností zákazníkem (nedostaví se v čase uvedeném na pokynech k odjezdu, musí být ze zájezdu vyloučen) vrácení ceny za zaplacené služby nenáleží
- b) při nedosažení minimálního počtu účastníků 35 osob pro obsazenost autokarového zájezdu, tuto skutečnost CK Karavan oznámí zákazníkovi nejpozději 7 dní před realizací zájezdu. Bez stanovené lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci – z příčin, kterým CK Karavan nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Účastník zájezdu je neprodleně informován a je mu nabídnuta změna Smlouvy o zájezdu nebo vrácení zaplacené ceny bez jakýchkoli stornopoplatků.

c) cestovní kancelář je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je CK povinná:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné s původními podmínkami
- vrátit zákazníkovi finanční obnos za neposkytnuté služby zahrnuté v ceně, za které nebylo možné poskytnout náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- pokud by došlo k překnihování ubytovací kapacity, bude klient ubytován v kapacitě stejné nebo vyšší kategorie a to bez nároků na finanční náhradu, ubytování může být uskutečněno v jiném městě v dané destinaci

d) cestovní kancelář předá klientovi pokyny k odjezdu po úplném doplacení zájezdu, nejpozději však 7 dní před odjezdem. U pobytových zájezdů je součástí pokynů k odjezdu i voucher na ubytování, u jednodenních a poznávacích zájezdů klient voucher na ubytování neobdrží (výjimkou jsou pobytově-poznávací zájezdy „Poznáváme Dalmacii“ a „Katalánsko“, kdy klient obdrží voucher na ubytování od průvodce v autobuse).

e) cestovní kancelář neručí za změnu typu dopravního prostředku, ani za případné zpoždění při dopravě z důvodu, které CK nemůže ovlivnit (např. technické důvody, nepříznivé počasí, důvody vyšší moci apod.)

f) cestovní kancelář zajišťuje svozy vždy minimálně pro 2 osoby. Svoz nemusí přímo navazovat na odjezd autobusu. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily, mikrobusey a autobusy. V případě, že není možné svoz pro klienta z důvodu obsazenosti tohoto svozového prostředku zajistit, může cestovní kancelář zajistit dopravu klientů k dálkovému autobusu i veřejnou hromadnou dopravou (meziměstské autobusy, vlak atd.). CK si vyhrazuje právo na zrušení svozu

g) v případě, že se přihlásí na zájezd klient sám bez dalších spolucestujících, má CK možnost takového klienta ubytovat s jiným klientem stejného pohlaví ve dvoulůžkovém nebo i třílůžkovém pokoji, pokud však takového klienta má k dispozici. V případě, že k samostatnému klientovi CK dalšího samostatného a vhodného klienta pro ubytování ve dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji nemá, je tento klient povinen připlatit si za jednolůžkový pokoj. Ubytování samostatných klientů ve dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji závisí na tom, zda se sejde lichý nebo sudý počet těchto klientů

h) místa pro sezení v autobuse jsou přidělována v první řadě podle pořadí přihlášení klienta (tedy podle data uzavření Smlouvy o zájezdu) a s ohledem na jeho věk a zdravotní stav. Dále přihlížíme k požadavkům klienta na místa pro sezení v autobuse, není však možné určit si konkrétní čísla sedadel. Pokud CK nevyhoví požadavkům klienta na místa v autobuse z důvodu nutných změn apod., není toto důvodem pro odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka (zrušení zájezdu)

**8. reklamace:** zákazník je povinen reklamovat vady poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění u zástupce CK, nebo jejího zahraničního partnera v pobytovém místě, či u průvodce během zájezdu, aby mohly být vady služeb odstraněny. Tuto reklamaci je třeba i v zahraničí podat písemně a nechat si ji potvrdit odpovědnou osobou. Vady, které nebyly na základě reklamace na místě vyřešeny, musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu.

CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Předmětem reklamačního řízení resp. zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, které jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu a podléhají zpoplatnění. CK Karavan nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, příp. vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných ve Smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu, či jiné organizace. Pokud se vyskytnou vlivy způsobené třetí stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé apod.), zákazníkovi náhrada škody nenáleží.

**9. zákonné pojištění:** pojištění CK proti úpadku - všichni zákazníci CK Karavan jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb.

Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční jen z části.

**10. dobrovolné pojištění:** zákazníci si mohou sjednat komplexní cestovní pojištění v zahraničí (zahrnuje léčebné výlohy, pojištění storna, zavazadel a odpovědnosti) na základě smlouvy uzavřené mezi CK Karavan a pojišťovnou. Cestovní pojištění musí šak být uzavřeno nejdéle do tří dnů od sepsání Smlouvy o zájezdu. CK Karavan je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou. Plné znění uzavřené smlouvy je k dispozici k osobnímu nahlédnutí.

**Zákazník souhlasí s tím, aby CK Karavan ve smyslu zákona c.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jím za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb a to pouze ke své činnosti.**

**Zákazník stvrzuje svým podpisem na Smlouvě o zájezdu, že jsou mu známy tyto Všeobecné podmínky, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.**

**Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu!**

FIDUCIA s.r.o. UNIQA

**POKYNY PRO CESTUJÍCÍ**  
způsob oznámení pojistné události

Nastane-li skutečnost uvedená v bodu a), oznámte tuto pojistnou událost neproděně na tel. čísle: **+420 272 101 020** (24 hodinová služba) a vyčkejte dalších pokynů. Nebyla-li Vám z důvodu úpadku cestovní kanceláře vrácena zaplacená záloha v případě, že se zájezd neuskutečnil (viz bod b), nebo nebyli-li Vám z téhož důvodu vráceny rozdíly mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou pouze částečně poskytnutého zájezdu (viz bod c), oznámte tuto skutečnost nejpozději do 6 měsíců od skončení události na adresu: **FIDUCIA s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1**. Spolu s oznámením zašlete kopii tohoto dokladu o pojištění a kopii Vaší cestovní smlouvy.

Evidenční číslo dokladu:  
**1357518219**

**DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY (KAUCE) V DŮSLEDKU ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE VE SMYSLU ZÁKONA Č. 159/1999 Sb.**

Na základě výše uvedeného zákona se sjednává pojištění pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi, se kterým uzavřela cestovní smlouvu, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil;

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze z části.

TENTO DOKLAD PEČLIVĚ USCHOVEJTE SPOLU S VAŠÍ CESTOVNÍ SMLOUVOU