

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře LIKIDIS TRAVEL

Tyto všeobecné smluvní podmínky platí od 25.5.2018 a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře LIKIDIS TRAVEL, spol. s r. o., IČ 47903678, se sídlem Brno, Josefská 3, zapsaná u Krajského obchodního soudu v Brně, oddíl C, vložka 9316. Tyto všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah vzniká mezi cestovní kancelář LIKIDIS TRAVEL, spol. s r.o. (dále jen CK) a zákazníkem (příp. jeho zmocněným zástupcem) na základě uzavření smlouvy o zájezdu dle zákona 89/2012 Sb. (§2521-2549). Zákazníkem podepsaná smlouva o zájezdu a následně potvrzené cestovní kancelář je závazná pro obě strany. Současné je závazná i pro další osoby uvedené objednatel na smlouvě. Potvrzením smlouvy o zájezdu se cestovní kancelář zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb, obsah služeb je určen katalogem nebo dodatečnými nabídkami. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky k účasti na zájezdu a platební podmínky a že je v plném rozsahu respektuje. Cestovní kancelář vstupuje do tohoto smluvního vztahu přímo nebo zprostředkovaně prostřednictvím zprostředkovatele - smluvního prodejce/obchodního zástupce. Smlouva nabývá účinnosti dnem podepsání smlouvy a uhrazením záloh v hotovosti nebo na účet CK, přímo klientem nebo zprostředkovatelem (smluvním prodejcem - obchodním zástupcem), jehož prostřednictvím si klient zájezd zakoupil.

II. Účast na zájezdech a cestovní doklady

Účastníkem zájezdu se může stát každý za předpokladu, že :
 - osoby do 15 let se zúčastní pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let
 - účastníci ve věku 15-18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní.

Na zájezdy je možno se přihlásit i jednotlivě, bez dalších spolucestujících osob. Jednolůžkové pokoje jsou zajišťovány za příplatek, ve výjimečných případech za souhlas účastníka může být doplněn k dalším samostatnými účastníky. Pokud je u zájezdu rozlišena cena dle typu ubytování, platí jednotlivě přihlášené osoby vždy cenu vyšší, tj. základní s tím, že budou ubytováni dle možností a skladby přihlášených osob i ve více lůžkových pokojích.

Každý účastník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržení těchto předpisů, nese zákazník.

III. Cena zájezdu a její úhrada

Ceny zájezdů a služeb jsou stanoveny v korunách ve výši, dohodnuté smluvními stranami. Platba se provádí v hotovosti nebo bankovním převodem na účet CK. Dohodnutá cena zájezdu je splatná:

- záloha ve výši 50% ceny objednaných služeb při podpisu smlouvy o zájezdu
- doplatek ceny objednaných služeb musí být zákazníkem uhrazen nejpozději 30 dní před odjezdem
- V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dní před odjezdem je celková cena objednaných služeb splatná v plné výši při podpisu smlouvy o zájezdu. Nedojde-li k uhrazení ceny objednaných služeb zákazníkem jak je shora uvedeno, má cestovní kancelář právo od uzavření smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že má právo vůči zákazníkovi uplatňovat odpůtné/stornovací poplatky v souladu s čl. VIII. těchto všeobecných podmínek. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené smlouvy o zájezdu.

IV. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení :

- a) ceny za dopravu včetně cen ponohných hmot
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde od jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Za zvýšení ceny objednaných služeb nelze považovat finanční úhrady vízových povinností, ať již v katalogu uvedených nebo zavedených dodatečně.

Písemně oznámení o zvýšení ceny je cestovní kancelář povinna zákazníkovi oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Doplatek ceny zájezdu je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit ve lhůtě, uvedeně v oznámení o zvýšení ceny zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

V. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména doklady o zájezdu (službě), a to:

- voucher s uvedenými zaplacenými službami (pokud je ubytovacím zařízením vyžadován)
- pokyny pro cestu, tj. čas odjezdu, nástupní místa, kontaktní telefony delegátů/technického doprovodu
- upesněné údaje týkajících se:
 - plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu a údajů o počtu a výši těchto dalších plateb,
 - ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavních charakteristických znaků,
 - dopravy, jejího druhu, charakteristiky a kategorie dopravního prostředku a trasy cesty,
 - stravování, jeho způsobu a rozsahu,

kteří jsou cestovní kanceláři známy a nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,

- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,
 - jméno a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu,
 - informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.
- Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu.

Cestovní kancelář je povinna poskytovat zákazníkovi smlouvou sjednané služby řádně a včas, ve smluvně kvalitě.

Informace o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a zdravotních dokladech, které jsou pro cestu a pobyt požadovány, jsou uvedeny na www.mzv.cz.

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

Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.

Cestovní kancelář má právo vykázat zákaznicka z dalšího průběhu zájezdu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb v případě, že zákazník hrubě porušuje právní předpisy ČR nebo navštíveného státu, případně závazným způsobem narušuje program nebo průběh zájezdu hrubým a nevhodným jednáním vůči ostatním účastníkům zájezdu, personálu ubytovacích kapacit, dopravců nebo zástupců cestovní kanceláře.

Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc v nesnázích v případech:

- způsobených třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
 - neodvratitelnou událostí, např. politickou situací v místě zájezdu, extrémními klimatickými jevy apod.
- Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění zahájení zájezdu oproti termínu uvedenému ve smlouvě o zájezdu, způsobené z technických důvodů, jež v důsledku objektivních okolností nemůže cestovní kancelář ovlivnit, např. nepřízně počasí, přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci.
- V případě zpoždění z uvedených důvodů nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani slevu z ceny zájezdu. Cestovní kancelář není povinna v těchto případech poskytnout jakoukoli finanční náhradu za služby, které nebyly v důsledku změny termínu nebo zpoždění odletu či odjezdu čerpány.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo případně změnit trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu nebo ubytovací kapacity.

VI. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí služeb jmenovitě zahrnutých do ceny zájezdu
- právo na reklamaci vad poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu /nejlépe přímo na místě/, nejpozději do 1 měsíce od ukončení zájezdu vč. odstranění vady, doplnění služeb nebo poskytnutí přiměřené slevy ze sjednané ceny
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahem služeb a cenou zájezdu
- právo kdykoliv před započtením zájezdu zrušit svoji účast na zájezdu odstoupením od smlouvy za předpokladu dodržení odpůtného / stornovacích podmínek dle odst.VIII.

- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu, splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu a zaplatí poplatek za přeškolení.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- při uzavírání smlouvy o zájezdu poskytnout CK pravdivé a úplné údaje o účastnících
- prokázat zaplacení ceny zájezdu předložením dokladů o zaplacení před zahájením zájezdu
- zabezpečit si platný cestovní doklad a případně další doklady a formality nutné pro účast na zájezdech
- řídit se převzatými písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu nebo závažného narušení programu a průběhu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn zákazníka ze zájezdu vykázet bez nároku na náhradu nevyužitých služeb
- být pojištěn na cesty do zahraničí
- uhradit škodu, kterou způsobil, např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení

VII. Odstoupení od smlouvy cestovní kancelář

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd v případě, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, nuteho pro realizaci příslušného zájezdu, dále v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. O zrušení zájezdu je cestovní kancelář povinna zákazníka informovat nejpozději 9 dnů před termínem pobytových zájezdů a 5 dnů před termínem poznávacích zájezdů. V případě, že cestovní kancelář zájezd zruší, má zákazník nárok na vrácení uhrazené částky v plné výši.

VIII. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

Zákazník má právo kdykoliv před započtením zájezdu od smlouvy odstoupit na základě písemného oznámení CK. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí tohoto písemného oznámení.

Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit odpůtné / stornovací poplatky ve výši :

- při odstoupení 61 a více dní před odjezdem 10% z konečné ceny, min.500,- Kč/ os.
- při odstoupení 60 – 30 dní před odjezdem 50% z konečné ceny
- při odstoupení 29 – 11 dní před odjezdem 80% z konečné ceny
- při odstoupení 10 dní a méně 100% z konečné ceny

Za odstoupení od smlouvy s odpůtným/storno poplatkem 100% se považuje i nedostavení se k odletu (odjezdu) na zájezd včas nebo uhrazením ceny zájezdu v dohodnuté lhůtě splatnou, případně neúčastněním se zájezdu v důsledku zákazníkem udaných nesprávných a neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nepředložení platných cestovních dokladů, nedodržení celních, pasových, devizových, vízových a jiných předpisů.

Konečnou cenou se rozumí souhrnná cena zájezdu včetně všech objednaných příplateků ve smlouvě o zájezdu po odečtení ceny za cestovní pojištění.

Za podstatnou změnu rezervace provedenou do 10 dnů před odjezdem zaplatí účastník paušální poplatek 200,- Kč za osobu. Pozdější změna se považuje za zrušení smlouvy a za novou objednávku. Za podstatnou změnu rezervace je považována změna jmen přihlášených osob, změna ubytovacích zařízení či dopravního prostředku, změna počtu přihlášených osob

V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu / apartmá nižším počtem osob.

IX. Reklamční řízení

Zákazník má právo na reklamaci vad služeb zahrnutých do ceny zájezdu, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě. Účastníkům se doporučuje případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u vedoucího zájezdu nebo u jiného odpovědného pracovníka CK tak, aby mohla být provedena náprava ihned přímo na místě. K uplatnění reklamace musí dojít bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, po této lhůtě právo na reklamaci zaniká. Reklamaci lze uplatnit přímo u cestovní kanceláře nebo u prodejce, který uzavřel smlouvu o zájezdu zprostředkoval a to za stejných podmínek. Podstatné pro reklamaci jsou objektivně doložené a dokladovatelná fakta, jinak reklamaci nelze uznat. Rovněž reklamující zákazník si musí být vědom toho, že pocití či prožíté příběhy jiných účastníků téhož zájezdu nejsou pro jeho reklamaci podstatné a nelze se ní brát při vyřizování reklamaci zřetel.

CK je povinna se vyjádřit k reklamaci a tuto vyřídít do 30 dnů po obdržení. Po prověření reklamace, v případě, že se jedná o reklamaci oprávněnou, je CK povinna poskytnout přiměřenou náhradu či slevu z ceny služeb.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny zájezdu.

Cestovní kancelář neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK LIKIDIS TRAVEL. Účastník zájezdu, který bez zavinení CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den pobytu určený především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu tudíž nelze reklamovat event. "zkrácení pobytu".

CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování příjopí, dovolené či obchodních termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na slevu či jiné odškodnění.

Cestovní kancelář nemá vliv na další okolnosti v prázdninových letoviscích, zvláště během hlavní sezóny, kdy se může odehrávat rušný noční život, který tak může způsobit i hluk, který naše CK není schopna nijak ovlivnit. To se týká i stavebních činností v okolí ubytovacích kapacit, které rovněž není naše CK schopna ovlivnit a ani zabránit. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl daného ubytovacího zařízení umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Za těchto podmínek není možné v případě stížností či reklamaci uznat slevu nebo kompenzaci.

K clovým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Pmys. Intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách ubytovacích kapacit. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Vybavte se repelentními přípravky pro klidný spánek.

Cestovní kancelář nezodpovídá za počasí, změnu povětrnostních podmínek, čistotu moře a pláží, okolí ubytovacích kapacit a dalších okolností, které nemůže nijak ovlivnit.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. 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, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz; [pro řešení sporů ze smluv uzavřených online](http://ec.europa.eu/consumers/odr)

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

X. Pojištění

Povinné pojištění cestovní kanceláře

Cestovní kancelář LIKIDIS TRAVEL, spol. s r.o. má uzavřeno povinné pojištění cestovní kanceláře dle zákona 159/1999 Sb.(smlouvou s pojišťovnou Generali), na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku :

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční
- nevrátí zákazníkovi rozdíly mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze z části

Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí

CK zajišťuje svým klientům komplexní pojištění pro cesty a pobyt v zahraničí na základě uzavřené smlouvy s pojišťovnou, rozsah a podmínky pojištění jsou nedílnou součástí nabídky zájezdů.

Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí není zahrnuto v základních cenách zájezdů, CK na tuto skutečnost upozorňuje své klienty prostřednictvím nabídkových listů či katalogu, příp. v pokynech na cestu, zasláných klientům před termínem konání zájezdu v dostatečném časovém předstihu.

X. Závěrečná ustanovení Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 25.5.2018.

Pro zájezdy, které CK prodává na základě smlouvy s jinou kancelář, platí podmínky požadující cestovní kanceláře, která zájezd zajišťuje. S podmínkami se zákazník seznámí při podpisu smlouvy o zájezdu. CK v těchto případech vystupuje pouze jako zprostředkovatel při uzavření smluvního vztahu mezi zákazníkem a spolupracující CK.

Cestovní kancelář doporučuje zákazníkům, aby se před nástupem na zájezd smluvený ve smlouvě o zájezdu s cestovní kancelář detailně seznámili s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou, přičemž blíží a doplňující informace jsou pracovníci cestovní kanceláře zákazníkovi připraveni podat.

Zákazník výslovně prohlašuje a stvrzuje svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že se řádně seznámil se smlouvou a všeobecnými podmínkami, které jsou její nedílnou součástí a rovněž tak s katalogem, případně nabídkovým listem, těmto dokladům rozumí a souhlasí s nimi.

Všeobecné podmínky CK jsou zpracovány v souladu se zákonem č.159/1999 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. - ostatní ujednání zde neuvedená se řídí těmito zákony.