

# Všeobecné podmínky účasti na zájezdech CK MTM tour, s. r. o.

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi cestovní kanceláří (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři pořadatele nebo prostřednictvím prodejce (cestovní kanceláře, cestovní agentury), který jedná na základě a v mezích uzavřené provizní smlouvy. Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu.

1.2. Povinnost závazné rezervace - vzniká cestovní kanceláří převzetím řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu a zaplacením dohodnuté zálohy. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník rovněž potvrzuje, že je seznámen se „Všeobecnými podmínkami“, že s nimi souhlasí a že souhlasí se zaplacením zálohy i doplatku ve výši a v termínech uvedených ve smlouvě.

## 2. Platební podmínky

Obvyklá výše zálohy je 50% celkové ceny zájezdu a je splatná současně s předáním smlouvy o zájezdu. Doplatek zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před nástupem na zájezd v kanceláři pořadatele a nebo provizního prodejce, případně bankovním převodem a nebo složením přímo na účet pořadatele zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu ihned.

## 3. Smluvní vztah

3.1. Právo účasti na zájezdu vzniká zákazníkovi po podepsání smlouvy o zájezdu a uhrazení konečné ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení neobdrží zákazník voucher a potřebné pokyny k odjezdu, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a pořadatel zájezdu je oprávněn odstoupit od smlouvy bez jakékoliv náhrady zákazníkovi. Smluvní vztah mezi CK MTM tour a zákazníkem se řídí smlouvou o zájezdu, resp. potvrzenou objednávkou.

3.2. Účastník, který během dopravy nebo pobytu poruší zákony příslušného státu nebo nedodrží přepravní, pasové předpisy, chová se nevhodně a podstatným způsobem obtěžuje ostatní účastníky, může být ze zájezdu vyloučen bez nároku na náhradu nevýčerpaných služeb i jakékoliv další finanční odškodnění. Škody vzniklé třetím osobám svým nevhodným jednáním je povinen uhradit.

3.3. Rozsah sjednaných služeb je uveden ve smlouvě o zájezdu a vychází z katalogové nabídky. Zákazník musí tyto služby uhradit ještě před jejich poskytnutím. Požadavky nad rámec hrazených služeb uvedených v katalogu CK - například požadování konkrétního čísla pokoje, podlaží, ubytování v sousedním pokoji se známými, výhled na moře, místa v autokaru apod. cestovní kancelář nemůže garantovat a tudíž tato přání nemohou být ani předmětem reklamace.

## 4. Účast na zájezdu

4.1. Zájezdu se mohou zúčastnit klienti, kteří dovršili 18-ti let přede dnem zahájení zájezdu, osoby mladší 15-ti let jen v doprovodu dospělé osoby, účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se mohou zúčastnit zájezdu pouze s výslovným souhlasem zákonného zástupce.

4.2. Každý klient je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních a dalších bezpečnostních předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí země a míst, do kterých cestuje.

4.3. Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, cca 7 dnů před odjezdem.

4.4. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb v rámci 24 hodin od plánovaného odletu a příletu, stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, v souladu se zák. č. 159/1999 Sb. neposkytuje pořadatel zájezdu záruky a žádnou náhradu. V tomto smyslu tedy nelze reklamovat zájezd s cílem získání finanční kompenzace.

4.5. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi, tj. charterovou letadlovou dopravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů a autobusové transfery a nikoli k vlastní rekreaci. Tyto dny tedy nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu a nelze reklamovat zkrácený pobyt s cílem získání finanční kompenzace. Součástí přímých letů mohou být i mezipřistání. Z hlediska trvání letu může být částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do /z hotelu v nočních / ranních hodinách, se účtuje celá noc. Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, případně z důvodů přetížení letových koridorů, stávek, či z důvodů tzv. vyšší moci. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i na poslední chvíli, pokud se přes veškeré úsilí nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na slevu či odškodnění. Cestovní kancelář nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.

4.6. Doprava autokarem i lodní doprava jsou zajišťovány renomovanými dopravními společnostmi. Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění související s provozem na komunikacích, běžnými technickými problémy, počasím, stávkou či z důvodů vyšší moci, které cestovní kancelář nemůže ovlivnit. V případě takového zpoždění pořadatel neposkytuje žádnou kompenzaci.

4.7. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve v 15 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje obvykle do 10 hodin. Časný příjezd nebo pozdní odjezd není důvodem k delšímu užívání pokoje. Reklamace týkající se rozdělování pokojů a jejich zpřístupnění není důvodem k získání finanční kompenzace.

## 5. Práva a povinnosti zákazníka

5.1. Zákazník má právo na ochranu dat, které se uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

5.2. Má právo na řádně poskytnutí sjednaného rozsahu a kvality služeb, dále má právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a cesty.

5.3. Má právo zrušit svou účast na zájezdu odstoupením od Smlouvy o zájezdu za podmínek stanovených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

5.4. Má právo na reklamaci vad v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

5.5. Musí dodržet základní povinnosti, které jsou uvedeny v jednotlivých bodech Všeobecných smluvních podmínek (úhrada zájezdu, věkové hranice, cestovní doklady a pod).

5.6. Musí uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

5.7. Má povinnost řídit se v organizačních záležitostech pokyny průvodce/delegáta, dodržovat předpisy (celní, pasové, bezpečnostní, hygienické, ekologické a pod.) platné v navštívené zemi. V případě nedodržení předpisů dané země, nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb i jakékoliv další nároky (např. náhrady dopravy domů).

## 6. Podmínky realizace zájezdu

6.1. Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 20 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.

6.2. Zrušit zájezd je cestovní kancelář oprávněna také v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

## 7. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu maximálně o 10% v případě, že dojde ke zvýšení:

7.1. Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, např. letištních tax a palivových příplatků, které jsou součástí celkové ceny zájezdu.

7.2. Směného kurzu české koruny vůči zahraničním měnám, platného v době kalkulace ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvačátého dne před zahájením zájezdu.

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

## 8. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

8.1. Ze strany cestovní kanceláře:

Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podstatné podmínky smlouvy a současně cenu zájezdu o více jak 10%, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě od oznámení změny smlouvy o zájezdu nepředá cestovní kanceláři písemné oznámení, že od smlouvy odstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen zvýšenou cenu zájezdu uhradit. Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo ukončení zájezdu o více jak 24 hodin, zásadní změna oblasti ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání), zvýšení ceny zájezdu o více jak 10%.

Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny z důvodů organizačních či klimatických (jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů, změna ubytování za ubytování stejné kategorie a nebo vyšší). Tyto změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, a to jak před tak i v průběhu zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné.

8.2. Ze strany zákazníka:

Do 5 dnů před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat potřebné identifikační údaje a prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku ve výši 100 Kč.

## 9. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

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

Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné.

Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, nabídne zákazníkovi jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu. Nemůže-li obdobný zájezd nabídnout, vrátí zákazníkovi uhrazenou zálohu v plné výši, bez jakýchkoliv storno-poplatků.

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli před odjezdem (odletem) na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení cestovní kanceláři. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné.

## 10. Odstupné

Výše odstupného (storno-poplatky) se účtuje z celkové ceny zájezdu za každou osobu :

45 dní a více před odjezdem/odletem 15% nejméně 500 Kč z celkové ceny objednaných služeb

44 dní až 30 dní před odjezdem/odletem 30% z celkové ceny objednaných služeb

29 dní až 20 dní před odjezdem/odletem 60% z celkové ceny objednaných služeb

19 dní až 7 dní před odjezdem/odletem 80% z celkové ceny objednaných služeb

6 dní a méně před odjezdem/odletem 100% z celkové ceny objednaných služeb

## 11. Reklamac

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi podle § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu, respektive za případný rozpor se smlouvou o zájezdu a dalšími právními předpisy. Zákazník reklamuje vadu zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž bezodkladně uplatnění reklamací na místě umožní nalézt okamžitě vhodné řešení. Při řešení reklamací je nutná součinnost zákazníka, např. podání informací, předložení dokladů, umožnění přístupu do prostor, které jsou předmětem reklamací. Zákazník při uplatňování reklamací uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamací, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamací průkazně skutkově doloží, včetně dokladu o poskytnuté službě. O uplatnění reklamací bude vystaveno potvrzení (reklamační protokol), kde bude uvedeno, kdy zákazník reklamací uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamací a požadovaný způsob vyřízení reklamací. Pokud zákazník předá zástupci CK písemnosti či jiné poklady týkající se reklamací, musí to být uvedeno do protokolu. Protokol a převzetí jedné z jeho kopií by měly podepsat obě strany. Cestovní kancelář nebo její zástupce rozhodne o reklamací, včetně odstranění vady, ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamací, pokud není se zákazníkem dohodnuta doba delší. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací. V případech, kdy je reklamací posouzena jako bezdůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací. V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spocívá její řešení především v okamžité nápravě odstraněním vady, doplněním služby, poskytnutím stejné nebo lepší náhrady či poskytnutím dohodnuté kompenzace. Pokud nelze vadu na místě takto okamžitě řešit, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně i následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti na straně zákazníka kvůli nimž nevyužije zcela nebo zčásti objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zástupce služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny zájezdu (tím nejsou dotčeny podmínky plynoucí z pojištění storna zájezdu).

## 12. Závěrečná ustanovení

Smlouva o zájezdu se zpracovává ve dvou vyhotoveních. Jedno vyhotovení obdrží cestovní kancelář MTM tour, jedno vyhotovení včetně těchto Všeobecných podmínek zákazník. Prodejce si pořídí fotokopii. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. (zájezdem ve smyslu tohoto zákona se rozumí zakoupení alespoň dvou služeb cestovního ruchu, ne pouze ubytování), podmínkami cestovního pojištění, jakož i se storno-podmínkami, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že Všeobecné podmínky účasti na zájezdech jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých smlouvu o zájezdu uzavírá. Smlouva o zájezdu je současně pro klienta dokladem o pojištění CK proti úpadku u UNION pojišťovny Bratislava. V případě úhrady cestovního pojištění UNION pojišťovny je tato smlouva současně i smlouvou pojišťovna a číslo smlouvy (příhlášky) je i číslem smlouvy pojištění.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 14. 1. 2016.