

Všeobecné podmínky Cestovní kanceláře PETRA TOUR s. r. o.

Všeobecné podmínky cestovní kanceláře PETRA TOUR, s.r.o. (dále jen CK) upravují vzájemný vztah mezi CK a fyzickými nebo právnickými osobami jako zákazníky a účastníky zájezdů a jiných služeb cestovního ruchu a to v souladu s ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku a zákona č. 159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a jsou doplněny katalogem CK a ceníkem, který je jeho nedílnou součástí, zároveň tvoří nedílnou součást Cestovní smlouvy s klientem.

1. Úvodní ustanovení

PETRA TOUR, s.r.o. je cestovní kancelář, která zajišťuje služby ubytovací, stravovací, dopravní a další související s cestovním ruchem

2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě podepsání a potvrzení cestovní smlouvy oběma zúčastněnými stranami. Všeobecné podmínky CK nabývají účinnosti dnem uzavření cestovní smlouvy a jsou její nedílnou součástí (zároveň se tím ruší podmínky dříve uvedené v katalogech CK).

Obsah smlouvy je určen podle údajů v katalogu, příp. dodatečnou nabídkou. Zákazník si může rezervovat zájezd (produkt) ve všech prodejních místech CK PETRA TOUR, s. r. o. nebo u všech jeho smluvních zástupců určených prodejci (cestovních agentur). Smluvní vztah pak vzniká prostřednictvím smluvního prodejce za výše uvedených podmínek. Cestovní smlouva je závazná pro všechny osoby na ní uvedené. Za smluvní závazky všech účastníků uvedených na cestovní smlouvě odpovídá zákazník podepisující cestovní smlouvu, jako za své vlastní. Má se zato, že objednatel zájezdu je smluvním plátcem, není – li plněno nebo dohodnuto odlišně. U nezletilých osob musí podepsat cestovní smlouvu jejich zákonný zástupce.

3. Platební podmínky

Ceny zájezdů pořádaných CK PETRA TOUR, s. r. o. jsou uvedeny v katalogu nebo v ceníku, který je jeho nedílnou součástí, stejně jako zahrnuté služby. Při uzavření smlouvy platí zákazník zálohu ve výši 50% ceny zájezdu (produktu), zálohu za poskytnutý zájezd (produkt) může zákazník složit ve všech prodejních místech CK PETRA TOUR, s. r. o. nebo u jeho smluvních zástupců, smluvní prodejce vybírá zálohové platby jménem CK PETRA TOUR, s. r. o., doplatek ve výši zbývajících 50% ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před čerpáním první z objednaných služeb na účet CK PETRA TOUR, s. r. o. nebo u smluvních zástupců, kteří k tomu mají oprávnění. Při uzavření smlouvy 30 a méně dnů před poskytnutím první služby, je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu (produktu) při sepsání cestovní smlouvy nebo ve lhůtě dohodnuté s CK. V případě že nebude dodržen termín úhrady ceny zájezdu (produktu), je cestovní kancelář oprávněna odstoupit od smlouvy bez dalšího upozornění a účtovat odpustné. Bez plného zaplacení ceny zájezdu (produktu) nemají zákazník ani ostatní účastníci nárok na poskytnutí odbavení a služeb.

4. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- vyžadovat poskytnutí služeb stanovených pro zájezd
- reklamovat případné vady a požadovat jejich odstranění
- být seznámen se všemi případnými změnami zájezdu
- kdykoliv před započítáním zájezdu (produktu) odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení úhrady odpustného (viz. bod 7)
- zajistit za sebe jiného účastníka (v tomto případě mu nebude účtováno odpustné, ale pouze poplatek Kč 500,- / osobu, popř. skutečné náklady, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vznikly, u leteckých zájezdů poplatek za změnu jména dle aktuálního sazebníku letecké společnosti).

Zákazník je povinen:

- nechat si předložit k nahlédnutí u smluvních prodejců CK PETRA TOUR, s. r. o. Smlouvu o obchodním zastoupení a to zejména plnou moc (příloha č. 8), kde je specifikována možnost vybírání plateb prodejce od klientů, kterou je prodejce povinen předložit na vyžádání
- uhradit celou cenu zájezdu (produktu) v termínu stanoveném v cestovní smlouvě
- dodržovat celní, pasové, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje a je zodpovědný za platnost a správnost cestovních a zdravotních dokladů nezbytných pro vycestování. Veškeré náklady, které zákazník vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.
- uhradit pobytovou taxu, a to přímo ubytovatelům, v místě pobytu. Cena pobytové taxy není cestovní kanceláří započítávána do konečné ceny zájezdu.
- v případě těhotenství u klientek jsou tyto povinnosti se samy informovat o podmínkách přepravy těhotných žen u dané letecké společnosti, u které si zakupují letenky
- řídit se pokyny stanovenými pro zájezd a respektovat pokyny delegáta CK PETRA TOUR, s. r. o.
- vztít na vědomí skutečnost, že všechny letenky jsou kupovány na jméno klienta a podléhají tak 100% stornu, nelze měnit termín ani jméno (pokud bude jinak, bude klient informován)
- překontrolovat před odjezdem obdržené cestovní doklady a odbavení a případné závady bez odkladu sdělit CK a umožnit jejich opravu
- správně uvést rodná čísla všech účastníků, neboť ta jsou podmínkou platnosti pojištění
- uplatnit své právo z odpovědnosti za případné vady a nedostatky zájezdu (produktu) – reklamace. Za účelem splnění povinnosti cestovní kanceláře poskytnout služby řádně a včas, je zákazník povinen v případě zjištění vad či nedostatků tyto ihned písemně vymout u delegáta cestovní kanceláře. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do 3 měsíců po skončení zájezdu.

5. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

CK PETRA TOUR, s. r. o. má právo:

- zrušit zájezd ve lhůtě 21 dnů před jeho zahájením, jestliže nebude dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného v příslušném katalogu, ceníku či nabídce. A tuto skutečnost zákazníkovi oznámí min. 14 dnů před poskytnutím první služby. Den odeslání se započítává do této lhůty.

- CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu (produktu), nejpozději 21 dnů před poskytnutím první služby pokud došlo k některé z níže uvedených skutečností:

- zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně produktu
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb o více než 10%
- poskytnout náhradní ubytování stejné kategorie bez nároku na finanční náhradu zákazníkovi
- doúčtovat pobytovou taxu v Itálii, pokud bude v průběhu sezony zavedena

Pokud v době od sepsání cestovní smlouvy do započítání čerpání služeb dojde ke změnám, které se projeví zvýšením ceny zájezdu (produktu) je CK povinna zákazníkovi toto neprodleně oznámit a navrhnout změnu cestovní smlouvy. V návrhu musí být uvedena nová cena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda s novou smlouvou souhlasí nebo od ní odstoupí. Neúčinní-li tak v době uvedené na oznámení, má CK za to, že s novou smlouvou souhlasí. Poukazy a poslední pokyny na cestu s časovými údaji jsou zasílány klientovi 10 dnů před termínem zájezdu.

V případě úrazu, nemoci, odcizení věci apod. poskytne průvodce či delegát CK účastníkovi potřebnou pomoc při řešení této události, ale nehradí za účastníka lékařské ošetření, léky apod.

CK PETRA TOUR, s. r. o. neodpovídá za příp. změnu letových řádů, typu dopravního prostředku, trasy letu, přistání, změnu trasy při dopravě autokarem z důvodů nepříznivého počasí a důvodů, které nemůže ovlivnit a za škody, které vzniknou v důsledku zpoždění. Zpožděním nevzniká účastníkovi právo odstoupit od smlouvy.

CK je povinna informovat klienty o identitě leteckého přepravce.

6. Změny v knihování

Na základě přání zákazníka a pokud je to možné, může CK PETRA TOUR, s.r.o. změnit knihování zájezdu. Za každou změnu knihování zájezdu si účtuje 500,-.

7. Odstoupení od cestovní smlouvy zákazníkem, výše odpustného

Zákazník má právo odstoupit od cestovní smlouvy výhradně písemným oznámením. Rozhodujícím datem pro stanovení výše odpustného, které je zákazník povinen zaplatit CK, je datum doručení písemného oznámení na adresu CK. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit následující odpustné (u leteckých zájezdů, kde letenka podléhá 100% stornu, bude účtována celková cena letecké dopravy):

- 10% z celkové ceny produktu do 40 dnů před termínem čerpání první služby – min 1.500,-
- 30% z celkové ceny produktu 39 – 30 dnů před termínem
- 50% z celkové ceny produktu 29 – 15 dnů před termínem
- 90% z celkové ceny produktu 14 – 7 dnů před termínem
- 100% celkové ceny produktu 6 a méně dnů před termínem

Ze odstoupení od smlouvy s odpustným ve výši 100% celkové ceny produktu se považuje také nedostavení se k odjezdu (odletu) včas, vrácení účastníka pro nedodržení pasových, celních, zdravotních, devizových či jiných předpisů popř. vyloučení účastníka z poskytování služeb z důvodů uvedených výše (viz povinnosti zákazníka)

8. Pojištění

a) Ceny zájezdů uvedené v katalogu nezahrnují žádné cestovní pojištění zákazníka (pokud není uvedeno jinak). Cestovní kancelář zprostředkovává pojištění pro smluvní pojišťovny a na požádání je zákazníkovi zajistí. Zákazník má také možnost uzavřít pojištění pro případ odstoupení od smlouvy a toto mu také může být zajištěno.

b) Dále jsou zákazníci pojištěni povinným smluvním pojištěním podle § 6 zák. 159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodů svého úpadku:

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

9. Závěrečná ustanovení

Veškeré údaje uvedené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídající skutečností a informacím známým v době tisku katalogu a CK si proto vyhrazuje právo tyto údaje změnit. Odlišují-li se údaje v katalogu s cestovní smlouvou, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.

U zájezdu s dopravou je určen první a poslední den k přepravě klientů do letovisek a nikoli k vlastní rekreaci.

Zákazník bere na vědomí, že

- rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě pobytu a CK PETRA TOUR, s. r. o. na něj nemá žádný vliv.
- označení počtu hvězdiček nemusí odpovídat standardu stejně označeného hotelu v jiných zemích (každá země má své předpisy a ty se mohou lišit)
- pokud si klient zakoupí celodenní výlety, není povinností hotelu připravovat odpovídající snídaní mimo stanovené časy, většinou klientům vyhoví, je však třeba počítat s velmi zúženým výběrem stravy, který je dán brzkou ranní hodinou, kdy ještě nefunguje normální zásobování (někdy to hotely řeší snídaňovým balíčkem anebo příplatkem za časnou snídaní).
- klienti vlastní dopravou se dopravují až na místo ubytování bez assistance cestovní kanceláře.
- pokoje s výhledem na moře jsou většinou pouze za příplatek, výhled nemusí být pouze přímý, ale také laterální (boční) a je obvykle také za něj účtován poplatek (CK nerozhoduje o příplatcích, tyto jsou dány ceníkem hotelu, pokud je pokoj klasifikován s výhledem na moře, je příplatek účtován).

Zákazník stvrzuje svým podpisem na cestovní smlouvě, že uděluje CK svůj souhlas, aby zpracovávala jeho osobní údaje včetně jeho rodného čísla v souladu se zák. č. 101/2000 Sb., a že je zmocněn a uděluje souhlas ve smyslu 5 odst. 2 zák. 101/2000 Sb. také jménem všech účastníků uvedených na jim podepsané cestovní smlouvě. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s těmito všeobecnými podmínkami CK PETRA TOUR s. r. o., že s nimi souhlasí v plném rozsahu a bude je respektovat.