

Všeobecné a záruční podmínky účasti na zájezdech a službách ČSAD Tišnov spol. s r. o.

1. Vznik smluvního vztahu.

Cestovní kancelář Travel Club ČSAD Tišnov, spol. s r. o. (v dalším textu jen „CK“) obstarává pro zákazníka účast na zájezdech na základě Smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“). Zákazník vyplňuje formulář smlouvy, příp. formulář uvedený na webových stránkách CK (dále společně jen smlouva) a zodpovídá za správnost a úplnost všech údajů. Odevzdání či doručení smlouvy CK se považuje za objednávku s tím, že smluvní vztah je uzavřen potvrzením ze strany CK, přičemž CK i zákazník prohlašují tuto smlouvu za potvrzení o zájezdu. Smlouva platí pro všechny osoby na přihlášce uvedené, přičemž za smluvní závazky všech těchto osob ručí podepsaný zákazník.

2. Cena zájezdu a platební podmínky.

Cena zájezdu je sjednána dohodou mezi zákazníkem a CK jako cena souhrnná. Zákazník je povinen při uzavření smlouvy složit zálohu ve výši 25 % celkové ceny zájezdu a nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu uhradit doplatek. Při objednávce nebo uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 40 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu jednorázově, nebude-li dohodnuto jinak. Nebudou-li záloha nebo doplatek uhrazeny ve stanovených termínech, je CK oprávněna zrušit účast zákazníka na zájezdu bez jakéhokoliv dalšího upozornění s tím, že případné neuhrazení doplatku považují CK i zákazník souhlasně za storno zákazníka. Za okamžik úhrady plateb CK i zákazník považují den připsání platby na účet CK nebo den vystavení pokladního dokladu o hotovostní platbě. CK je oprávněna ze zákona zvýšit cenu zájezdu, a to:

- o 10 % rozdíl mezi cenou pohonných hmot k prvnímu prosinci roku předcházejícímu tomu, kdy je zájezd konán, a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu
- o 10 % rozdíl mezi výší letištních, přístavních a dalších poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, a to k prvnímu prosinci roku předcházejícímu tomu, kdy je zájezd konán, a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu
- změní-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, a to o procentní rozdíl k prvnímu prosinci roku předcházejícímu tomu, kdy je zájezd konán, a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu.

3. Cestovní doklady, údaje a pokyny k zájezdu.

Cestovní doklad si každý zákazník obstarává sám. Je přitom povinen dbát, aby tento doklad byl platný po dobu požadovanou všemi tranzitními i cílovými státy. CK nenes zodpovědnost za možné škody, vzniklé neplatností nebo neúplností cestovních dokladů, respektive neudělením víz cílového státu. CK doručí zákazníkovi na jeho adresu, příp. uvedený e-mail nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu další údaje a informace k zájezdu, nejsou-li obsaženy ve smlouvě nebo katalogu.

4. Změny sjednaných podmínek.

Nutí-li vnější okolnosti CK změnit podmínky zájezdu, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy s uvedením výše nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě 5 kalendářních dnů ode dne oznámení o změně podmínek zájezdu a před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Smluvní strany se současně dohodly, že za změny závažné je nutné považovat přesun data konání zájezdu o více než 48 hodin, zvýšení ceny zájezdu o více než 15 %, snížení kategorie ubytovacího zařízení, změnu způsobu dopravy a rozsáhlejší změnu programu, spočívající ve zkrácení či prodloužení zájezdu o více než 24 hod. V případě těchto závažných změn a řádném odstoupení od smlouvy má zákazník právo na vrácení již zaplacené částky nebo na její převod k úhradě jiného zájezdu bez stornopoplatků.

U změn ostatních, jako je např. změna trasy dopravy, změna objektu ubytování ve stejné destinaci na objekt stejné či vyšší kategorie, zvýšení ceny zájezdu v rozsahu do 15 % apod. se CK a zákazník podpisem smlouvy dohodli, že tyto změny nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy. CK nenes zodpovědnost za škody, vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním zákazníka (vědomé nečerpání služeb, nerespektování pokynů průvodce či norem a zákonů navštíveného státu, ubytovacího zařízení, dopravce apod.) nebo z důvodu tzv. vyšší moci – tj. zejména z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení max. úsilí. U zájezdů prodávaných na poslední chvíli s výraznými slevami (last minute, superlast minute) si CK vyhrazuje právo upravit některé služby odlišně od popisu v katalogu.

První a poslední den zájezdu v cílovém místě jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny plnohodnotného rekreačního pobytu a nelze reklamovat event. zkrácení pobytu.

U poznávacích zájezdů je průvodce oprávněn v případě časové tísně, špatného počasí, stávky či z jiných závažných důvodů změnit či zrušit některé body programu bez náhrady.

5. Zrušení zájezdu, odstoupení od smlouvy.

Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit s tím, že odstoupení je povinen průkazným způsobem (doporučeným dopisem nebo osobně v kanceláři prodejce) oznámit CK. Pokud odstoupí pro nesouhlas se změnou smlouvy nebo zrušila-li CK zájezd z jiných důvodů než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd za podmínek stanovených zákonem.

CK může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK zruší zájezd, nebude-li dosaženo u zájezdů s dopravou organizovanou CK minimálního počtu 30 platících osob (CK je povinna oznámit zrušení zájezdu nejpozději 10 dnů před dnem zahájení zájezdu), přičemž v těchto případech poskytne CK možnost náhradní dovolené na srovnatelné úrovni nebo neprodleně vrátí zákazníkovi již složené úhrady. Z důvodu vyšší moci může CK zrušit zájezd bez stanovení jakékoliv lhůty a současně má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení zájezdu z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem.

V případě odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka nebo odstoupil-li zákazník od smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinností CK (to vše dále také jen „storno“), zaplatí zákazník CK odstupné (dále také jen „stornopoplatky“), a to:

a) základní stornopoplatek

- 10 % z ceny zájezdu, (min. však 300 Kč/os.), pokud k odstoupení dojde dříve než 60 dnů před plánovaným dnem zahájení zájezdu (dále jen odjezd)

b) zvýšený stornopoplatek

- 30 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 60-30 dnů před odjezdem
- 50 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 29-15 dnů před odjezdem
- 75 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 14-04 dny před odjezdem
- 100 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení později nebo nenastoupením cesty.

Veškeré výše uvedené poplatky se účtují za každou osobu, které se storno týká. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji, apartmánu či stanu, musí zbývající osoba

zaplatit příplatek za obsazení jen jednou osobou (obdobně v případě vícelůžkových zařízení).

Při změně pobytového místa nebo termínu na základě požadavku zákazníka dříve než 40 dnů před odjezdem se účtuje poplatek 300 Kč/os. Pokud k takové změně ze strany zákazníka dojde později, je tento případ posuzován jako storno zájezdu a nová přihláška, resp. smlouva.

Při změně v osobě účastníka (účast jiné osoby) na zájezdu (termín, celkový počet osob a destinace zůstávají nezměněny) si účtuje CK poplatek ve výši 200 Kč za každou změnu.

Pro stanovení stornopoplatku je rozhodující datum skutečného oznámení storna CK, tj. doručení doporučeného dopisu nebo potvrzení prodejce o přijetí storna.

6. Vady zájezdu - reklamace.

Nemá-li zájezd vlastnosti vymezené smlouvou a zákonem, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-li CK nápravu v určené přiměřené lhůtě, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu uhradí účelně vynaložené náklady. Pokud se po odjezdu vyskytnou podstatné vady zájezdu, je CK povinna přijmout opatření pro pokračování zájezdu. Pokud zákazník toto opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK přepravu zákazníka na místo odjezdu. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout ji CK s nárokem na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Pokud nebude vada vyčtena zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, právo na slevu z ceny nebude přiznáno.

Smluvní strany se současně dohodly na tomto režimu uplatnění vad: zákazník je povinen vady uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce zájezdu, delegáta, popř. ubytovatele nebo na asistenční telefonní lince, který je povinen sjednat nápravu. Nepodaří-li se vady odstranit, sepíše zákazník o vadách zápis, který průvodce, delegát nebo ubytovatel podepíše a doplní svým stanoviskem. Reklamací vad je pak nutné v zákonné lhůtě osobně nebo doporučeným dopisem předat spolu se zápisem do CK, popř. prodejci, u kterého zákazník svůj zájezd zakoupil. CK je povinna rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace, ve složitějších případech si CK vyžádá u zákazníka odklad. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

7. Pojištění.

Cena zájezdu zahrnuje povinné pojištění proti úpadku a insolvenční CK ve smyslu platné právní úpravy s tím, že CK vydala zákazníkovi doklad o svém pojištění, příp. jej zákazníkovi na jeho žádost předložila. Pojištění osob, zavazadel, storna apod. tabulková cena zájezdu nezahrnuje, zákazník si může zvolit z několika druhů pojištění, které CK fakultativně nabízí od společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. Rozsah cestovního pojištění, limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny v katalogu zájezdu CK na straně č.3 a na www.travelclubck.cz v části „Důležité odkazy“ Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými a Doplňkovými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/17, DPP/Ces/A/17 a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší pojistných částek a se zněním pojistných podmínek. V případě, že pojištěný zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uveste prohlášení učinit i jménem těchto osob.

8. Zavazadla.

Převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg/os. v autobusech CK, příp. pořadatele zájezdu je zdarma. Při překročení této hmotnosti není CK, příp. pořadatel povinen zavazadla k dopravě přijmout. Má-li CK, příp. pořadatel k dispozici prostor k přepravě nadlimitních zavazadel, může je přijmout, zákazník je však v takovém případě povinen jejich přepravu uhradit.

Zákazník je povinen naložit svá zavazadla do dopravního prostředku nebo předat k odbavení na určeném místě na letišti a v cílové nebo přestupní stanici si je ihned převzít. CK nepřebírá záruky za ztrátu nebo zcizení zavazadel.

9. Zpoždění.

CK plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení leteckých a silničních cest. Zákazníci musí při plánování přípojů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu či příletu do cílového místa dovolené) nevzniká

zákazníkům právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny zájezdu.

10. Doprava.

Zasedací pořádek autobusu je sestavován podle data uzavření smlouvy (na dodatečné požadavky nelze brát bez dalšího zřetel). CK doporučuje zákazníkům, pro které jsou důležitá přední místa (z důvodu nevolnosti, focení, natáčení), aby si zájezd rezervovali včas.

Zajišťuje-li CK zákazníkům dopravu, je povinen zákazník dostavit se ve sjednaném termínu a čase na sjednané místo nástupu - nedostaví-li se zákazník k odjezdu, je CK oprávněna pokračovat v zájezdu bez tohoto zákazníka, který je povinen zajistit si případnou náhradní dopravu samostatně na vlastní náklady.

11. Průvodce.

V ceně všech poznávacích zájezdů jsou již zahrnuty i služby průvodce CK. V některých destinacích mohou být skupiny doprovázeny pouze průvodcem s místní licenci, kde průvodce CK poskytuje případné tlumočení. V případě těchto průvodců, příp. řidičů nebo personálu je s ohledem na místní zvyklosti obvyklé vybírat spropitné, tipy apod. - o této možnosti a orientační výši bude zákazník předem informován CK v pokynech na cestu.

12. Zpracování osobních údajů.

Zákazník souhlasí se zpracováním jeho osobních dat včetně rodného čísla uvedeného CK v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. v platném znění. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 uvedeného zákona rovněž i jménem všech uvedených na cestovní smlouvě.

13. Ostatní ustanovení.

Tyto Všeobecné a záruční podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy mezi CK a klientem a nabývají platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran na smlouvě.

Brno, listopad 2017