

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE WISNAR groupe mondiale s.r.o.

1. Podmínky pořadatele zájezdu - cestovní kancelář WISNAR groupe mondiale s.r.o. (dále jen CK) nabývají účinnosti podpisem cestujícího na smlouvě o zájezdu (cestovní smlouvě) a jsou součástí smlovy mezi CK a klientem v návaznosti na § 2521 a následně občanského zákoníku

2. K uzavření smlouvy o zájezdu (cestovní smlouvě) mezi klientem a CK dojde po podepsání smlouvy klientem, jejím potvrzením ze strany CK a úhradou zálohy klientem na účet CK.

3. Při uzavření smlouvy klient uhradí zálohu ve výši 50% z celkové ceny (pokud není stanoveno jinak). Doplátek klient uhradí tak, aby nepozdějí 28 dní před začátkem služby byl prokazatelně připsán na účet CK. Při knižování destinace v době kratší než 28 dnů uhradí klient celkovou částku ihned. V případě nedodržení výše uvedených termínů úhrad je CK oprávněna smlouvu zrušit. Náklady spojené s takto vzniklým zrušením cesty se řídí stornopoplatky a hradí je klient nebo agentura jím pověřená k provedení platby. Bez plnění zaplacení nemá klient nárok na poskytnutí cestovních služeb. Je na vůli klienta zda platby provede sám, nebo k jejich provedení pověří sprostředkovatele.

4. CK garantuje svým klientům smluvní cenu uvedenou na smlouvě a to až do výše poklesu kurzu koruny o 5 % proti kalkulačnímu kurzu. V případě změny ceny služeb o více než 5% (kurzovní odchylky, ceny pohonných hmot, letenek, letištních tax) bude CK nucena upravit ceny o poměrnou částku, kterou se klient zavazuje uhradit před započátkem čerpání služeb, v opačném případě ztrácí nárok na poskytnutí služeb. (ref. datem je 30.10. předch.roku). V případě zavedení nové taxy, taxy spojené s pobytem, klient se zavazuje tuto uhradit ve výši účtované poskytovatelem příslušné služby.

5. Stornovací podmínky.

Klient má právo zrušit smlouvu, musí tak učinit písemně s odůvodněním a stvrdit storno svým podpisem. Za rozhodné datum od kterého se počítá storno poplatek se považuje prokazatelné datum doručení písemného storna do CK. Při zrušení zájezdu je klient povinen zaplatit následující stornopoplatky, a to z celkové ceny včetně tax a všech příplatků počínaje od data podpisu smlouvy a každou přihlášenou osobu. U autokarových zájezdů a vlastní dopravy je to 50% z celkové ceny do 60. dne před uskutečněním služby, 80% z celkové ceny od 59. do 31. dne před uskutečněním služby, 100% z celkové ceny do 30. dne uskutečněním služby. U leteckých zájezdů je to 80% z celkové ceny do 60. dne před uskutečněním služby, 100% z celkové ceny od 59 dne do dne uskutečněním služby.

V případě změny na cestovní smlouvě účtuje CK smluvní poplatek 1.000,-Kč na osobu. Změna termínu odjezdu, jména je vždy posuzována jako zrušení původní smlouvy. U leteckých zájezdů není žádná změna smlouvy možná. Klientům doporučujeme pojistit se pro případ storna zájezdu a LVZ.

6. Změny a drobné odchylky jednotlivých služeb nabízených CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se např. o změny trasy a času a místa dopravy, objektu ubytování, letecké společnosti a podobné.

7. CK může před nástupem cesty odstoupit od smlouvy, po započátkem cesty smlouvu vypovědět, zájezd ukončí či zruší v následujících případech a podmínkách:

A) Neprodlané, když cestující svým jednáním a chováním narušuje její chod a bezpečnost. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu a cestujících kteří napadají a uráží zástupce CK. V případě vyloučení zaniká nárok klienta za nečerpané služby.

B) před započátkem cesty v zákonné lhůtě, nebo na základě smluvního ujednání vycházejícího z této smlouvy v době 10 dnů před odjezdem a to při nesplnění minimálního počtu osob nebo v případě, že uskutečnění cesty je pro CK ekonomicky neúnosné. V obou případech je zákazník okamžitě informován a je mu nabídnuta změna knižování nebo vrácení zálohy.

C) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. V případě přerušení zájezdu z důvodu vyšší moci má CK právo zájezd programově omezit či ukončit a to bez finanční kompenzace klientů za návazné nečerpané služby či celý zájezd. CK je povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět. Dodatečné náklady za transfer nesou strany rovným dílem.

D) Bez dodržení lhůty při jednostranné a průkazném zrušení objednané služby ze strany obchodního partnera CK. V takovém případě klient bere svobodně na vědomí, že mu vůči CK nevzniká žádný nárok na odškodné. Zálohy mu budou vráceny.

8. Pokud se klient nedostaví k odjezdu nebo k odbavení letu v určeném čase, nebo jej zmešká, CK uplatní na klientovi nárok na plnou úhradu ceny zájezdu - klient ztrácí nárok na nečerpané služby.

9. CK neručí za případná zpoždění dopravy a upozorňuje na možnost vzniku této události z technických a neovlivnitelných důvodů. Klienti musí při plánování dovolené být v úvahu tuto možnost. CK dopravni službu najímá a upozorňuje klienty, že za bezpečí jich i jejich zavazadel odpovídá dopravce. V případě zpoždění, čekání na dopravu nevzniká klientům právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na odškodné.

10. V případě, že bude na základě překnihování hotelu (které CK nemůže ovlivnit) nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné kategorie nebo kategorie vyšší. Překnihování může být i na část pobytu nebo do jiného střediska.

11. Pojistná smlouva – CK je ze zákona č.159 / 1999 Sb.pojištěna proti úpadku viz katalog, [www.wisnar.cz](http://www.wisnar.cz). Pojistné se podle zákona vztahuje pouze na účastníky zájezdů.

12. Každý cestující je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země do které cestuje. Každý cestující je povinen mít s sebou na cestě do zahraničí platný cestovní dokument s eventuelním platným vízem pro příslušnou zemi. Vizové formalty si musí ověřit a zajistit klient sám ještě před vycestováním. Za neudělení víza, odmítnutí vstupu do zahraniční země nese příslušnou odpovědnost cestující. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese cestující. Cestující je také povinen si pečlivě přeprokontrolovat vystavené jízdenky a voucher před nástupem cesty. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

13. Reklamace: V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK Wisnar, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamaci má zákazník právo uplatnit u CK Wisnar a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK Wisnar také u tohoto obchodního zástupce v zákonem stanovené lhůtě od uskutečnění sjednané služby. Zákazník je povinen uplatnit řádně podloženou reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytování služby, u průvodce CK Wisnar nebo pověřeného zástupce CK Wisnar. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data, řádně doloženého předmětu reklamace a způsobu jakým vyřízení reklamace zákazník požaduje. Průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK Wisnar či jiného cestovní kancelář WISNAR pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Wisnar zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

14. Veškeré údaje a pokyny obsažené v reklamních materiálech CK odpovídají vždy informacím známým v době třídání a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu.

15. Způsob třídání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při podpisu smlouvy a zpravidla jsou tyto dokumenty doručeny písemně v době do 7 dnů před odjezdem na adresu prvního knižování zákazníka. V případě neobdržení cestovních dokladů je klient povinen upozornit CK a vyžádat příslušné kopie. Za cestovní doklady se nepovažují pasové, celní, zdravotní, očkovací či jiné formalty nezbytné k cestě dle předpisů cílové nebo tranzitní země.

16. CK neodpovídá za eventuelní neudělení víza nebo odmítnutí vstupu oprávněným orgánem příslušné země, kterou klient hodlá s CK navštívit. Pokud klient vízum nebo povolení vstupu nezíská, zaniká jeho účast na daném zájezdu a CK se řídí ve vztahu ke klientu dle storno podmínek. Za rozhodné je považováno prokazatelné datum informace CK o neudělení příslušného.

17. CK nebere zodpovědnost za obsah zavazadel svých klientů vůči celním předpisům dané země. Klienti jsou povinni mít své zavazadlo řádně označeno jménem a adresou. Na každou platící osobu je zpravidla povoleno pouze 1 zavazadlo do hmotnosti 20 kg. Tato může být omezena ze strany dopravce dle jeho předpisů.

18. Klient uděluje souhlas, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla zpracovávala CK v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Klient prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 ods. 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech uvedených na cestovní smlouvě.

Tyto podmínky nabývají platnosti dnem 20.01.2018

Nedílnou součástí těchto podmínek jsou i všeobecné informace CK.

## VŠEOBECNÉ INFORMACE CESTOVNÍ KANCELÁŘE WISNAR groupe mondiale s.r.o.

1. **Ubytování** – Nabídka cestovní kanceláře zahrnuje ubytování v kvalitních a ověřených ubytovacích kapacitách, které jsou pod kontrolou místních autorit. Námi poskytované služby a jejich popis v katalogu odpovídají popisu našich zahraničních partnerů a vzhledem k časové prodávě od vydání katalogu se mohou drobně lišit od skutečnosti. Naše klienty upozorňujeme na skutečnost, že období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i jisté znevýhodnění, některá místní zařízení (bazény, bary, diskotéky ...) nemusí být nutné v provozu. Příležitostně ve věcech turistických ubytovatelé dochází k překnihování, v takovém případě je zajištěno ubytování na stejné nebo vyšší úrovni. V kategorizaci hotelů jsou rozdíly i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů ( i stejné kategorie ) nejsou vždy stejné. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou většinou velmi malé a mají 1 lůžko. Za 3-4lůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka může být pohovka, rozkládací gauč, palanda i lehátko. Při ubytování v apartmánech může být v jednom z pokojů umístěna poschodová postel nebo rozkládací sofa. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu zpravidla do 09:00, možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17:00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokojů. Rozvíjející se cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemají CK vliv, nemůže jí ovlivnit a nést za ni důsledky. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky, noční kluby, které mohou působit hluk. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi může být různá dle stavebního stylu objektu. Upozorňujeme klienty, že příplatek za pokoj na mořskou stranu, neznemená nutné výhled na moře bez zábrán.V takovém případě se jedná o umístění pokoje na stranu směrem k moři, přičemž výhled může být stíněn stromy či stavebním prvem. U některých typů ubytování jako jsou apartmány apod. je nutno počítat s platbou tzv. kauce. Orientační výše kauce je uvedena v katalogu nebo v pokynech, které klient obdrží od CK před odjezdem. Tato kauce se platí po příjezdu proti dokladu a je vratná v den odjezdu po předání nepoškozené ubytovací kapacity do rukou majitele nebo jeho zástupce. Upozorňujeme klienty na to, že během svého pobytu jsou plně odpovědní za pokoj, apartmán, nebo ubytovací kapacitu kde jsou ubytováni a to včetně jejího vybavení a zařízení. V den odjezdu předají ubytovací kapacitu ubytovateli v nezměněném stavu proti stavu jejího převzetí. U apartmánu je nutno provést úklid (nebylo-li stanoveno jinak )

2. **Stravování**: Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně stanoveno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznemená to vždy výběr hlavního jídla z několika možností. Typ stravování může hotel během sezony z nejručnějších důvodů změnit. Cestovní kancelář na tuto skutečnost nemá vliv.

3. **Pláže**: Většina pláží je veřejně přístupná i místnímu obyvatelstvu. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek (není-li stanoveno jinak). Údaje o vzdálenosti od ubytovací kapacity jsou jen orientační.

4. **Bazény**: Ne všechny ubytovací kapacity mají bazén s filtračním zařízením a proto musí být bazén někdy vyprázdněn a vyčištěn. Je nutno počítat s tím, že může být bazén po určité době mimo provoz i z dalších důvodů ( technické a hygienické). Kryté bazény jsou v provozu zpravidla mimo sezony. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

5. **Průvodci a delegáti**: Cestovní kancelář upozorňuje své klienty, že cena nabízených pobytových rekreačních nezahrnuje službu delegáta. Tyto služby chápe CK jako nadstandard nabízený nad rámec placených služeb. Pro zajištění kontaktu mezi klientem a ubytovatelem využívá oblastní zástupce. Zástupci CK pro danou oblast mohou být i spolupracovníci či zaměstnanci zahraničního partnera. Zástupce CK se zabývá řešením zásadních problémů a nabízí fakultativní výlety místních organizátorů, CK nepřebírá odpovědnost za jejich provedení a průběh. Všechny poznávací zájezdy, není-li uvedeno jinak, mají svého průvodce. Není-li výslovně v programu zájezdu uvedeno, že program obsahuje prohlídku s místním průvodcem, pak průvodce CK Wisnar podává výklad v autokaru a v příměně míře mimo autokar. Konkrétní prohlídky (např. muzeí, interiérů hradů, zámků, kostelů a jiných památkových objektů, archeologických areálů, zahrad a apod.) probíhají individuálně, bez přímého průvodcovského výkladu průvodce CK Wisnar.

6. **Cestující má právo** kdykoliv opustit skupinu a zájezd. Při účasti na skupinových prohlídkách a pobytu se skupinou je však povinen dodržovat časy a místa rozhodů určená průvodcem, pokud tak nečiní bude ze zájezdu vyloučen.

7. **Voda**: Většina jízdních národů nepoužívá vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V některých oblastech je nutno počítat s výpadky dodávek elektrické energie a vody.

8. **Hmyz**: Patří k jižním zemím. Přes intenzivní snahu hoteliéru se může vyskytovat i v interiérech ubyt. kapacit. Nedoporučujeme ponechávat volně položené potraviny na pokojích, protože můžou být lákadlem pro hmyz. Nepříjemný může být i výskyt komárů, proto doporučujeme vzít si sebou odpuzovače létajícího hmyzu.

9. **Cennosti a trezory**: Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a cennosti. Uložte si drahé věci, doklady a cennosti do trezoru, který bývá z pravidla k pronajmutí na recepci nebo na pokoji dané ubytovací kapacity. Pokud je okna mějte uzavřeny.

10. **Servis a místní služby**: Pokud jde o služby hotelového personálu, řidičů a průvodců, odpovídá úroveň a kvalita poskytovaných služeb mentalitě místního obyvatelstva. U menších ubytovacích zařízení je pravidlem, že personál hotelu tvoří jediná rodina.

11. **Hygiena**: Hygienické zvyklosti , tradice a předpisy jsou v jižních zemích odlišné od našich a jsou zpravidla tolerantnější. V jižních zemích se často potká se volně pobíhajícími psy a kočkami a to často i v oblasti samotného ubytovacího zařízení. Sami majitelé těchto zařízení tyto zvířata od svých kapacit nevylučují, protože jejich přítomnost vede ke snížení výskytu různých hrožících a pláží u ubytovacích kapacit.

12. **Přeprava**: Trasa, časy odjezdů, odletů a návratů budou uvedeny v cestovních dokladech, cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změny těchto údajů. První/poslední den zájezdu, pobytu ve středisku, cílové destinaci, je určen k přepravě a nikoliv k vlastnímu pobytu. Vzhledem k nepředvídatelným okolnostem jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, popřípadě technické problémy, může dojít k prodloužení plánované dopravy. Doprava je non-stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami, u letecké dopravy s možným přestupem na návaznou linku. Klienti musí respektovat zákonné předpisy leteckých společností a o povinném odpočinku řidičů autobusů. U poznávacích zájezdů je datum odjezdu zájezdu vztaženo k prvnímu nástupnímu místu, ostatní místa jsou pak vázána na časovou posloupnost v rámci nástupní trasy. CK si vyhrazuje právo zrušit nástupní místo, pokud je malý zájem o nástup v tomto místě a to za podmínky menšího počtu než 10 osob u základního a 15 osob u příplatkového místa. V takovém případě budou klientům oznámeny náhradní místa odjezdu. CK si vyhrazuje právo na možnost přestupu klientů z autobusu (letadla), či jiného svozového vozidla do jiného autobusu (letadla). U leteckých zájezdů jsou klienti povinni dostavit se k odbavení letu s dostatečným časovým předstihem a dle doporučení cestovní kanceláře, v případě pozdního příchodu nebude klient na let odbaven a tedy se zájezdu neúčastní. Přeprava se řídí všeobecnými podmínkami dopravce a příslušnými národními nebo Evropskými předpisy a zákony.

13. **Vlastní doprava**: Klient, který použije vlastní dopravu je zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu. Pro klienty jedoucí vlastní dopravou platí, že jejich pobyt není komplectací služeb cestovní kanceláře a proto se na tyto pobytov neztahuje zákonné pojištění CK proti úpadku.

14. **Pojistné LVZ a storna** není součástí ceny zájezdu či pobytu. Pokud si je klient zaplatí jako další nadstandardní službu, pak se toto řídí podmínkami příslušné pojišťovny a vztahuje se pouze na klienta který si pojistné zakoupil a to v zaplaceném rozsahu pojistných služeb. Případné plnění a pojistnou událost klient řeší přímo s pojišťovnou se kterou se zavazuje spolupracovat a předložit jí všechny žádané informace.