

Obchodní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb poskytovaných CK A-Z TOUR s.r.o.

čl. I. Smluvní vztah a jeho předmět

1) Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné CK A-Z TOUR s.r.o. se sídlem v Bystřici čp. 265, IČO: 28638565, (dále jen „CK“), a to buď přímo, prostřednictvím vlastních prodejních míst, nebo nepřímo, prostřednictvím obchodních zástupců (prodejců), se kterými má uzavřeno smlouvu o obchodním zastoupení, a zákazník (jednotlivec, FO, PO) na straně druhé. **2)** Předmětem smluvního vztahu je prodej tuzemských a zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd). **3)** Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká podepsáním a převzetím řádně vyplněné Smlouvy o zájezdu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení takto vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu. Smlouva o zájezdu musí obsahovat všechny náležitosti, včetně: přesného názvu zájezdu, data, ve kterém se má předmětný zájezd uskutečnit, jména a příjmení účastníků zájezdu, rozsah objednaných služeb (popis) a celkovou cenu. V případě, uvede-li zákazník do Smlouvy o zájezdu další účastníky zájezdu, stvrzuje svým podpisem, že je společnickými pověřen k objednání zájezdu a oprávněn jednat za všechny osoby ve smlouvě uvedené. Ve Smlouvě o zájezdu musí být vyznačeno datum uzavření smluvního vztahu. Potvrzením Smlouvy o zájezdu ze strany CK se tato zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

čl. II. Cena a platební podmínky

1) CK má právo na zaplacení zájezdu před datem jeho uskutečnění a zákazník je povinen tuto cenu před nástupem na zájezd uhradit. Výše záloh a časový rozvrh je sjednán následovně: záloha ve výši 50% ze stanovené celkové ceny zájezdu a doplatek po vzniku smluvního vztahu, doplatek do celkové ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 4 týdny před nástupem na zájezd. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před stanoveným termínem zájezdu je povinen uhradit 100% stanovené ceny zájezdu ihned při vzniku smluvního vztahu. **2)** Způsob úhrady ceny zájezdu zákazníkem je buď v hotovosti v kanceláři CK nebo u obchodního zástupce, který je oprávněn jednat jménem CK, převodem na bankovní účet CK nebo poštovní složkou na adresu CK. **Pokud zákazník neuhradí plnou výši ceny za zájezd tak, jak bylo dohodnuto ve Smlouvě o zájezdu, nemá nárok na čerpání služeb dohodnutých v této smlouvě.** **3)** Ceny poskytovaných služeb (zájezdů) jsou tvořeny s ohledem na vydání katalogu ke dni 1.12.2013. Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu.

čl. III. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany CK

1) Pokud je CK nucena různými okolnostmi podstatně změnit služby uvedené v ceně zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud zákazník nesouhlasí s touto změnou, je povinen oznámit CK odstoupení od této smlouvy do 6 dnů. Pokud tak neučiní má se za to, že se změnou souhlasí.

čl. IV. Zvýšení ceny zájezdu ze strany CK

CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před čerpáním služeb (zájezdu), a to v těchto případech: **1)** V roce 2015 se počítá s průměrnou měsíční cenou ropy 110 USD za barel. Pokud dojde k výraznému navýšení cen ropy, nynější palivový příplatek, který je zahrnutý v ceně zájezdu se může dodatečně navýšit a tím i cena zájezdu tak, jak je uvedeno v tabulce katalogu CK na straně 2. **2)** Pokud došlo po datu stanovení cen zájezdu v katalogu (1.12.2014) ke zvýšení směnného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám. CK má toto zvýšení právo provést pouze tehdy, je-li rozdíl ve výši kursu vyšší než 10%. O těchto změnách je CK povinná zákazníka informovat nejpozději 21 dnů před nástupem na zájezd.

čl. V. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka

1) Na základě požadavku zákazníka může být provedena změna Smlouvy o zájezdu. Požadavek zákazníka nejdříve CK posoudí a poté rozhodne o možnosti, či nemožnosti realizace této změny. V případě, že se změna zájezdů bude týkat změny termínu, destinace, typu či kategorie ubytování, nebo bude-li vyžadována změna v osobě účastníka zájezdu, jedná se o podstatnou změnu Smlouvy o zájezdu a zákazník je povinen zaplatit následující poplatky za překnihování, tj. bude-li změna provedena: **a)** 45 a více dní před využitím služeb uhradí 100,- Kč; **b)** 44–21 dní před využitím služeb uhradí 150,- Kč; **c)** méně než 21 dní před využitím služeb uhradí 200,- Kč.

čl. VI. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka

1) Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu. Odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen ke dni, kdy byla tato skutečnost oznámena CK. V tomto případě má CK právo účtovat odstoupení v následující výši: **a)** od 1. dne, kdy byla uzavřena Smlouva o zájezdu do 60 dnů před prvním dnem čerpání služeb činí odstoupené 500,- Kč

na osobu, u jednenného zájezdu 150 Kč na osobu. **b)** 59-30 dnů - 30% z celkové ceny zájezdu. **c)** 29-15 dnů - 50% z celkové ceny zájezdu. **d)** 14-10 dnů - 70% z celkové ceny zájezdu. **e)** 9-6 dnů - 80% z celkové ceny zájezdu. **f)** 5 a méně - 100% ze základní ceny zájezdu.

čl. VII. Změny ze strany CK v průběhu zájezdu

1) CK může provádět operativně změny věcného i časového programu a poskytnutých služeb v průběhu zájezdu, není-li možné původně dohodnutý program a služby dodržet z vážných důvodů (počasí, živelné události, dopravní, technické a časové problémy a pod.), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat. Cílem těchto změn je zajištění bezproblémového průběhu zájezdu. **2)** V případě změn dalších služeb zájezdu uvedených ve Smlouvě o zájezdu (ubytování, stravování, doprava), je CK povinná na zajištění náhradního plnění služeb ve stejné nebo vyšší kvalitě a zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy a vyžadovat jakékoli odškodnění.

čl. VIII. Zrušení zájezdu ze strany CK

CK je oprávněna zájezd zrušit: **1)** Nebylo-li dosaženo minimálního počtu 30 osob na daný autobusový zájezd a 25 osob na letecký zájezd. **2)** V důsledku závažných moči: živelné katastrofy, rozhodnutí státních orgánů, bezpečnostní situace, stávky, dopravních či technických problémů, nešťastí a další okolností, které CK nemohla ovlivnit. **3)** Pokud nastanou okolnosti, jež brání CK poskytnout objednané služby tak, jak byly tyto smlouvy ve Smlouvě o zájezdu, nebo CK zájezd před jejich poskytnutím zruší, je CK povinná takové změny zákazníkovi bez zbytečného odkladu sdělit. O zrušení služeb je CK povinná informovat zákazníka nejpozději 21 dní před čerpáním služeb (nástupu na zájezd). Ve všech uvedených případech má zákazník nárok na vrácení celé částky bez dalších náhrad. **4)** Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu, kromě případů uvedených v odst. 1 a 2.

čl. IX. Cestovní pojištění

1) V cenách zájezdů CK není zahrnuto cestovní pojištění, tzv. pojištění léčebných výloh v zahraničí a pojištění storna (zrušení) zájezdů. Všichni zákazníci CK, cestující do zahraničí musí být řádně pro pobyt v zahraničí pojištěni. Při zakoupení zájezdu má každý účastník zájezdu možnost uzavřít cestovní pojištění u CK dle tabulky v katalogu zájezdů na str. 38. **2)** Cestovní kancelář A-Z TOUR zprostředkovává pro své klienty cestovní pojištění u pojišťovny Allianz a.s. Smluvní vztah vzniká mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou, případně pojištěním účastník zájezdu přímo s pojišťovnou. CK je povinná ještě před podpisem Smlouvy předat zákazníkovi veškeré informace o tomto pojištění, včetně všeobecných podmínek, výše poplatků a rozsahu pojištění. **3)** Při zrušení zájezdu je povinností zákazníka nahlásit CK bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den, že nastala skutečnost, kterou je nutné cestovní služby zrušit. V případě porušení této povinnosti, či pozdního nahlášení, je pojišťovna oprávněna pojištění plnění přiměřeně snížit nebo odmítnout. **4) CK A-Z TOUR důrazně upozorňuje, že pokud účastník zájezdu nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění, přebírá sám plnou odpovědnost za případné důsledky škod z toho plynoucích a CK za tohoto zákazníka nenese žádnou odpovědnost v případě problémů, které mu v důsledku jeho „nedbalosti“ vzniknou.** **5)** Všichni účastníci zájezdů CK A-Z TOUR s.r.o. jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb, u České podnikatelské pojišťovny.

čl. X - Povinnosti CK A-Z TOUR s.r.o.

1) CK je povinná předat zákazníkovi ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu tyto dokumenty: **a)** katalog zájezdů CK A-Z TOUR s.r.o. **b)** Obchodní podmínky CK A-Z TOUR s.r.o. **c)** Všeobecné pojistné podmínky pojišťovny Union a.s. (v případě jeho zájmu o cestovní pojištění). **2)** CK je povinná poskytnout vhodným způsobem zákazníkovi ještě před podpisem Smlouvy o zájezdu tyto informace: **a)** pasové a vizové předpisy navštívených států. **b)** informace o potřebných zdravotních dokladech. **3)** CK je povinná nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o zájezdu, zejména: **a)** upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě a stravování. **b)** doporučení klientům, které důležité věci si musí vzít s sebou (zavazadla, doklady, léky a pod). **c)** jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. **c)** je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář své povinnosti a – c) splnit již při uzavření Smlouvy o zájezdu. **4)** Pomoc v nesnázích, octlne-li se v průběhu zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc.

čl. XI - Vady zájezdu, reklamace, náhrada škody.

1) Nemá-li zájezd vlastnosti uvedené ve Smlouvě o zájezdu a katalogu CK a pokud zákazník požaduje nápravu, je povinen toto neprodleně oznámit CK, která nápravu zajistí v přiměřené lhůtě. Pokud tak neučiní, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelné vynaložené náklady. **2)** Má-li zájezd vadu a vytkli-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, pak má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. **3)** Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. **4)** Při závažném porušení povinnosti CK, zejména zmařením či podstatným zkrácením zájezdu, má zákazník právo na náhradu újmy za narušení dovolené. **5)** Právo na reklamaci služby může uplatnit zákazník písemně, a to nejpozději do 1 měsíce po ukončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem CK není. **6)** Reklamační řád CK je umístěn na viditelném místě v kanceláři CK a na jejich stránkách www.aztour.cz. CK je povinná předat Reklamační řád na požádání zákazníkovi i v písemné formě. **7)** Poskytování některých doprovodných služeb (animačních programů, používání hotelových bazénů, fakultativní výlety) může být provozovatelem v některých obdobích omezena, tím však nevzniká zákazníkovi nárok na jakoukoli náhradu.

čl. XII. Pasy, Víza, Celní a zdravotní předpisy

1) Zákazníci a jejich společnické odpovídají za správnost a platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. **Vlastní cestovní doklad musí mít i každé dítě.** Každý zákazník a jeho společnické musí dodržovat celní, devizové a zdravotní předpisy té země, do které cestují. Za jakékoliv zanedbání výjezdních formalit ze strany zákazníka či jeho společnických nepřebírá CK zodpovědnost.

čl. XIII. Další ustanovení

1) Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění v smyslu zák. č. 159/1999 Sb., s Obchodními podmínkami CK A-Z TOUR s.r.o., s podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstoupení, uvedeného v této Smlouvě. **2)** Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstoupné jsou nedílnou součástí této smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech společnických osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. **3)** Pojištěný zákazník svým podpisem ve Smlouvě o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s rozsahem cestovního pojištění Allianz a.s. a že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. **4)** Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. **5)** Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady. **6)** Podepsáním Smlouvy o zájezdu podle čl. 1 těchto "Obchodních podmínek" zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením §5, odst. 2 a následujících zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, CK zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka i jeho společnických, včetně rodných čísel. Poskytnuté osobní údaje je CK oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných CK. Při zpracování osobních údajů je CK povinná dbát, aby zákazník a jeho společnické neutrpěli újmu na svých právech, zejména na ochranu před zasahováním do jejich soukromého a osobního života. **7)** CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje pohodu ostatních klientů, případně se hrubě chová nebo slovně napadá zástupce CK, řidiče, zaměstnance ubytovacích zařízení a ostatní společnické. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. **8)** Dovolujeme si upozornit naše zákazníky, že v případě jakýchkoli rozporů v Obchodních podmínkách uvedených v našem katalogu, nebo na webových stránkách, jsou právoplatné ty, které jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu a které podepsaly obě strany.

čl. XIV. Důležité informace

Vedoucí zájezdů CK nejsou akreditovanými horskými vůdci, ani certifikovanými průvodci pro danou oblast. Organizuje ubytování, stravování, program a pouze doprovází účastníky při akcích a nemohou tudíž za ně přebírat odpovědnost. Všech společných i individuálních túr a akcí konaných během zájezdu se zákazníci zúčastňují po vlastním rozhodnutí, na vlastní nebezpečí podle své kondice a zdravotního stavu. Veškerá rizika, škody na zdraví a finanční postihy vzniklé při turistice a dalších činnostech během zájezdu (záchraně akce horské služby, zabloudění při turistice, náhradní doprava při zmeškání odjezdu autobusu) nese zákazník.

čl. XV. Platnost a účinnost

Tyto Obchodní podmínky CK A-Z TOUR s.r.o. vešly v platnost a účinnost dne 1.1.2015.