

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem (popř. objednavatelem zájezdu) se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a zákonem č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, které jsou doplněny katalogem a Všeobecnými podmínkami. Cestovní kancelář je pojištěna ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

1. SMLUVNÍ VZTAH

- Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká podepsáním cestovní smlouvy zákazníkem (popř. objednatel) a potvrzením CK. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením cestovní smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje v cestovní smlouvě a katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.
- Podpisem cestovní smlouvy také zákazník vyjadřuje souhlas, aby CK v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. zpracovала jeho osobní údaje, včetně rodného čísla. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a předávány pouze v míře nezbytně nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

2. CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADY

- Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK v cestovní smlouvě. Obsah cen je uveden v nabídky jednotlivých služeb v katalogu. Ceny obsahují DPH. CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kursu České koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu, a to více než 10 %. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny.
- Ceny byly kalkulovány ke dni 15. 8. 2010. Oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných, než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické nebo faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které CK požádá, hradí zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.
- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejím poskytnutím. Zákazník zaplatí buď zálohu 50% z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to při uzavření cestovní smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 45 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.
- Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána v cestovní smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v cestovní smlouvě. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.
- V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornooplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném v cestovní smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.
- Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu.

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků v následujících případech:
 - při zrušení zájezdu ze strany CK
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin
 - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů
 - při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 2.
 - při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
 - při závažné změně způsobu přepravy – za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů; změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně určeného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popřípadě autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, skutečného mezipřístání,

- změnu letecké společnosti, typu letadla a let. řádu. Tyto změny, jakož i pozdější odletu (odjezdu) nezaviněné CK, nelze rovněž považovat za závažnou změnu přepravy.
- Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- Zákazník má povinnost:
 - poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
 - nahlásit účast cizích státních příslušníků.
 - při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza atp.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět a potřebná víza si obstarat sami. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval, tedy dle bodu 5.
 - řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
 - zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kdy čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.
 - Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.).
 - Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem porušil celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

4. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- Pokud před zahájením zájezdu nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.
- CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
- Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanovením mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalaiaře a případně letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.
- Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
 - zákazníkem
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
 - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí
 - V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.
 - V průběhu zájezdu je CK oprávněna:
 - provádět operativně změny programu a poskytovatých služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna buď zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu, nebo poskytnout zákazníkovi slevu či vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.
 - změnit věcný i časový program z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.
 - zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 35 účastníků u autobusových zájezdů. O takovém zrušení zájezdu musí CK zákazníka informovat 10 dnů před realizací zájezdu.

5. VÝŠE ODSUPNÉHO - STORNOPLATKY

- Zákazník má právo odstoupit od smlouvy písemným oznámením CK (rozhodující je datum pošty, případně datum předání osobně do CK). V tomto případě CK zákazníkovi vyúčtuje vynaložené náklady způsobené odstoupením od smlouvy, a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však 200 Kč jako manipulační poplatek po zaplacení zálohy za osobu. Další poplatky jsou následovně:
 - Od 160 dnů do 40 dnů před odjezdem 900 Kč/osoba
 - Od 40 dnů do 30 dnů ve výši 50 % z celkové ceny
 - Od 30 dnů do 10 dnů ve výši 70 % z celkové ceny
 - Od 10 dnů ve výši 100 % z celkové ceny

6. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ

- Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho před zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedenou lhůtu se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Za změnu jména osoby v cestovní smlouvě je zákazník povinen zaplatit 200 Kč za změněnou osobu včetně dětí.
- Za změnu termínu nebo typu ubytování do 40. dne před uskutečněním zájezdu, je zákazník povinen zaplatit 300 Kč/za každou změnu za zájezd. Změna cestovní smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK provedena, pokud to bude možné.
- Od 40. dne před uskutečněním zájezdu posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK storno poplatky dle bodu 5.

7. REKLAMAČNÍ ŘÁD

- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na nedostatky do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, doporučujeme písemně. Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. Vyřízení reklamace musí být provedeno do 30 dnů od uplnění reklamace, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtu.
- Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen společně působit v tomto směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhrady neprodleně sdílet v místě vzniku průvodci nebo delegátovi CK, tak, aby mohla být sjednána náprava přímo na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce nebo delegát, příp. jiný odpovědný pracovník CK se zákazníkem reklamační protokol, který musí zákazník předložit při uplnění reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.
- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8. DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ PRO ZÁKAZNÍKY

- Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14 hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 10. hodiny.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které se přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské přistýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemích nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.
- V hotelích a ubytovacích zařízeních s solárním ohřevem teče občas pouze vlažná voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům zásobování vodou i elektrickou energií.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém seífu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci 1-lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepraveců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.

9. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje SIM, s.r.o., kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Zákazník stvrzuje svým podpisem na cestovní smlouvě, že jsou mu tyto všeobecné podmínky známy, rozumí jim a souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá a to i jménem všech uvedených osob na jeho cestovní smlouvě, které ho k jejich přihlášení a účasti zplnomocní.