

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY LAST.CZ, s.r.o.

1. Smluvní vztah a jeho účastníci

Účastníky smluvního vztahu při poskytování služeb jsou na jedné straně cestovní kancelář LAST.CZ, s.r.o., která do smluvních vztahů vstupuje prostřednictvím své kanceláře a prodejních míst v České republice (dále jen LAST.CZ, s.r.o.), a na druhé straně zákazníci, kterými mohou být fyzické a právnické osoby (dále jen zákazníci).

2. Smluvní vztah, přihláška a potvrzení účasti

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří LAST.CZ, s.r.o. a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené cestovní kanceláří LAST.CZ, s.r.o. Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí závazné objednávky či smlouvy o zájezdu. Zákazník potvrzuje svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil, rozumí jim a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Za osoby mladší 18 let podepisuje smlouvu o zájezdu jejich zákonný zástupce, který tímto přebírá odpovědnost vyplývající ze zákonných norem těchto Všeobecných podmínek. Smlouva o zájezdu platí i pro všechny osoby uvedené na smlouvě o zájezdu objednavatele. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí objednavatel jako za své vlastní. Vzájemný vztah mezi LAST.CZ, s.r.o. a zákazníkem se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku (§ 2525 zákona č. 89/2012) a je upraven těmito Všeobecnými podmínkami.

3. Předmět smluvního vztahu a jeho zajišťování

a) Předmětem smluvního vztahu jsou služby (ubytovací, stravovací, přepravní, průvodcovské a jiné) zajišťované zákazníkům za úplatu přímo LAST.CZ, s.r.o. nebo formou zprostředkování u zahraničních nebo tuzemských dodavatelů. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na závazné smlouvě o zájezdu, resp. objednávce. Rozšíření nebo změny služeb nad rámec smlouvy musí být ze strany LAST.CZ, s.r.o. písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím.

b) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na závazné smlouvě, trasy odjezdu a příjezdu budou potvrzeny v cestovních pokynech nebo letenkách.

c) Letecká přeprava je zajišťována s renomovanými leteckými společnostmi - charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovek a nikoliv k vlastní dovolené. Platné časy odletů a příletů jsou uvedeny ve Vašich cestovních dokladech (letence). Může dojít ke změně letových časů, a to z důvodů technických, z důvodu nepříznivého počasí, atd., což naše CK nemůže ovlivnit. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, z důvodu stávek či vyšší moci. Cestující mají povinnost brát zřetel na možnost zpoždění, např. při plánování přípojů, obchodních termínů a důležitých setkání.

V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, slevu či jiné odškodnění.

d) Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a LAST.CZ, s.r.o. na něj nemá žádný vliv.

4. Podmínky účasti na zájezdu či čerpání služeb

U osob starších 65 let, osob trpících chronickým onemocněním, jakož i osob invalidních a ve stálé lékařské péči doporučuje LAST.CZ, s.r.o. předem projednat vhodnost účasti na zájezdu s lékařem. U osob mladších 15 let vyžaduje LAST.CZ, s.r.o. účast, doprovod a dohled odpovědného dospělého účastníka. Při cestách do klimaticky či epidemiologicky rizikových oblastí nenese LAST.CZ, s.r.o. odpovědnost za škodu na zdraví, která může zákazníkovi vzniknout v důsledku nedodržení zdravotnických pokynů k cestě (např. povinné nebo doporučené očkování). Pokud zákazník z důvodů nedodržení těchto zvláštních podmínek nenastoupí na zájezd nebo se jej nemůže dále zúčastnit a nečerpá sjednané a zajištěné služby, nese náklady s tím vzniklé, je povinen uhradit LAST.CZ, s.r.o. vzniklou škodu a nevzniká mu právo na finanční či jiné vyrovnání.

5. Ceny a jejich úhrada

Orientační ceny jsou uvedeny na webu LAST.CZ, s.r.o., závazná cena je uvedena na smlouvě o zájezdu, resp. potvrzené objednávce. Případnou změnu ceny je LAST.CZ, s.r.o. povinná písemně oznámit zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením čerpání služeb. Je-li nová cena vyšší o 10 % než původní, uvedená na smlouvě o zájezdu, resp. potvrzené objednávce, je zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy do 2 dnů po obdržení oznámení, považuje to LAST.CZ, s.r.o. za souhlas s novou cenou. Dětské ceny jsou uvedeny do určitého věku dětí. Tohoto věku nesmí dítě dovršit ani v den návratu z dovolené.

LAST.CZ, s.r.o. si vyhrazuje právo, v případě snížení kurzu nebo devalvace Kč o více než 5 % oproti kurzům vyhlášeným v době stanovení cen zájezdu,

upravit příslušným způsobem ceny zájezdu. O této změně bude zákazník neprodleně informován. Zákazník je povinen při podepsání závazné smlouvy o zájezdu nebo objednávky uhradit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu (bez fakultativních služeb). Doplatek celkové ceny uhradí zákazník nejpozději 30 dnů před odjezdem. V případě rezervace v době kratší než 30 dnů před odjezdem je celková cena zájezdu nebo služeb splatná současně s uzavřením smlouvy. Při zajišťování služeb pro ucelené skupiny (více než 20 osob) může být splátkový kalendář dohodnut jinak. Bez plného zaplacení nemá zákazník právo na poskytnutí odbavovacích pokynů a služeb. Zároveň nese veškerá finanční rizika z toho vyplývající.

6. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených a uhrazených služeb právo vyžadovat od LAST.CZ, s.r.o. potřebné informace týkající se potvrzených služeb
- právo být bez zbytečného odkladu obeznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svou účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v bodu 5
- právo na ochranu osobních dat a informací, které se uvádí ve smlouvě na zájezd a dalších dokumentech, před nepovolanými osobami

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout LAST.CZ, s.r.o. součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit smlouvu o zájezdu, resp. objednávku a předložit další doklady podle požadavku LAST.CZ, s.r.o. a samozřejmě zaplatit cenu zájezdu nebo zajištěných služeb dle bodu 5
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- dodržovat pasové předpisy (platnost cestovního pasu), celní i devizové předpisy té země, do které cestuje
- bez zbytečného odkladu sdělovat LAST.CZ, s.r.o. své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od LAST.CZ, s.r.o. doklady potřebné pro čerpání služeb, pokud je součástí programu pobyt nebo výjezd do zahraničí, mít u sebe cestovní doklad s předepsanou dobou platnosti.
- splnit očkovací popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy.
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby, kterou LAST.CZ, s.r.o. určí a dodržovat stanovený program
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo LAST.CZ, s.r.o.
- dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb
- K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu, dále patří:
 - seznámit účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami LAST.CZ, s.r.o. a s dalšími informacemi, které od CK LAST.CZ, s.r.o. obdrží, zejména je pak informovat o pobytovém místě
 - zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník
 - určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s LAST.CZ, s.r.o. není zajištěn doprovod průvodcem LAST.CZ, s.r.o. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu zájezdu a pokud není stanoveno jinak, plní vůči účastníkům i vůči LAST.CZ, s.r.o. povinnosti průvodce LAST.CZ, s.r.o.
 - odevzdat LAST.CZ, s.r.o. předem jmenovaný seznam účastníků a u dětí do 15 let uvést plné datum narození

7. Práva a povinnosti LAST.CZ, s.r.o.

K právům a povinnostem zákazníků uvedených v bodě 5 se vztahují odpovídající povinnosti a práva LAST.CZ, s.r.o. LAST.CZ, s.r.o. odpovídá za pravdivost svých informací o poskytovaných službách. LAST.CZ, s.r.o. není povinná poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb. Tyto může zajistit nebo poskytnout jen na základě objednávky zákazníka a písemné dohody o způsobu úhrady, není-li objednaná služba současně plně zaplacená. Uvedené se vztahuje i na služby související s onemocněním, úrazem nebo úmrtím zákazníka během zájezdu.

8. Změny sjednaných služeb a jejich právní důsledky

a) před zahájením zájezdu:

pokud nastanou okolnosti, které LAST.CZ, s.r.o. brání poskytnout služby podle předem stanovených či dohodnutých podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy, ceny atd.), případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny je LAST.CZ, s.r.o. zákazníkovi povinná oznámit bez zbytečného odkladu.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY LAST.CZ, s.r.o.

nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany LAST.CZ, s.r.o.:

- při přerušení konání zájezdu proti původně stanovenému termínu o více než 48 hodin

- při závažné změně programu, trasy, ceny a místa ubytování, způsobu přepravy.

závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu ve stejném pobytovém místě, pokud je zachována kategorie a dohodnutý rozsah vybavení tohoto objektu, popřípadě služby poskytnuté v objektu vyšší kategorie. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu (do 2 dnů není-li dohodnuto jinak), považuje to LAST.CZ, s.r.o. za souhlas s oznámenými změnami.

Odstoupením od cestovní smlouvy se rozumí také skutečnost, kdy se cestující nedostaví k odjezdu, odletu nebo vlastní vinou cestujícího dojde k jeho vyloučení ze zájezdu (např. pro neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamčení skutečného zdravotního stavu apod.).

Cestující se musí předem informovat na vízovou povinnost a podmínky pro vstup na území států, do kterých v rámci zájezdu cestují u příslušných zastupitelských úřadů a v případě vízové povinnosti a/nebo jiných podmínek splnit vízovou povinnost a jiné podmínky včas před zahájením čerpání služeb. Zejména je tak cestující povinen si včas zajistit platný cestovní doklad splňující podmínky požadované destinací (platnost cestovního pasu). LAST.CZ, s.r.o. neodpovídá za škody vzniklé v příčinné souvislosti s nesplněním vízové povinnosti (i v případě uhrazení víza v České republice) nebo jiných podmínek (tj. včetně nezajištění platného cestovního dokladu splňující podmínky dané zemí).

b) Změny odjezdu / odletu:

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu / odjezdu, kterou nemůže LAST.CZ, s.r.o. ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem / odjezdem), vyhrazuje si LAST.CZ, s.r.o. právo na případnou změnu trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a na mezipřistání. V těchto případech LAST.CZ, s.r.o. nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

c) v průběhu zájezdu a čerpání služeb:

LAST.CZ, s.r.o. je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb, pokud z naléhavých důvodů není možné dodržet stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby.

V takovém případě je LAST.CZ, s.r.o. povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře dodržen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu

- upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti od uskutečněných změn programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality dohodnutých služeb

- vrátit zákazníkovi zaplacenou částku za neposkytnuté služby, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu, pokud nebyly poskytnuty všechny služby zahrnuté do ceny zájezdu v plném rozsahu a kvalitě.

Nároky budou řešeny individuálně reklamačním řízením.

9. Stornovací podmínky, termíny a poplatky

Při zrušení objednávky, při neúčasti na zájezdu nebo nečerpání potvrzených služeb bez předchozího zrušení objednávky je zákazník povinen uhradit LAST.CZ, s.r.o. níže uvedené stornopoplatky. Smluvní vztah je zrušen ke dni následujícím po dni obdržení písemného oznámení o zrušení účasti na zájezdu mailem, poštou, faxem nebo osobně. S písemným oznámením o stornování zákazník vrátí potvrzenou kopii smlouvy o zájezdu, resp. potvrzenou objednávku, voucher a další doklady, pokud byly zákazníkovi zaslány. Stornopoplatky se účtují za každého přihlášeného účastníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

60 a více dnů před poskytnutím první služby:

- 25% + skutečně vzniklé náklady

39 až 30 dnů před poskytnutím první služby:

- 50 % z ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady

30 až 20 dnů před poskytnutím první služby:

- 80% z ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady

méně než 20 dnů před poskytnutím první služby:

- 100 % z ceny objednaných služeb

Skutečně vzniklémi náklady se rozumí zejména provozní náklady, dále pak smluvně sjednané nebo správními a ostatními předpisy stanovené náklady

zahraničních nebo tuzemských dodavatelů služeb apod. Pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd/odlet na zájezd, případně musí být před započítáním cesty či v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu. Změna knihování ze strany zákazníka (změna termínu, jména, odjezdového a příjezdového místa, změna služeb a dopravy) není bohužel možná.

Stornopoplatek se účtuje dále v těchto případech:

V případě neúčasti na zájezdu v důsledku poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů zákazníkem na smlouvě o zájezdu, resp. objednávce

Při vyloučení z účasti na zájezdu pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů nebo nesplněním některých základních podmínek LAST.CZ, s.r.o. pro účast na zájezdu stanovených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

Při neúčasti zákazníka na zájezdu nebo nečerpání služeb jeho zaviněním nebo z jeho vůle zbývající zaplacená částka bude LAST.CZ, s.r.o. vrácena zákazníkovi po odečtení příslušných stornopoplatků bez zbytečného odkladu, pokud má zákazník uzavřenou některou z forem cestovního pojištění s oprávněným pojišťovacím ústavem, která zahrnuje i pojištění v případě storna, vystaví LAST.CZ, s.r.o. zákazníkovi příslušný doklad o úhradě stornopoplatků.

10. Reklamační řízení

V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší než předem dohodnutá a stanovená, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci služeb. V průběhu zájezdu je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit okamžitě, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Odstranění nedostatků v poskytovaných službách zajišťuje zásadně průvodce LAST.CZ, s.r.o. nebo jí zmocněný zástupce ve spolupráci s dodavatelem služeb. Pokud se průvodci nebo zástupci LAST.CZ, s.r.o. nepodaří odstranit nedostatky ihned, je povinen s reklamujícím zákazníkem sepsat reklamační protokol. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu LAST.CZ, s.r.o. (viz. vyšší moc) nebo k okolnostem, které jsou na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a LAST.CZ, s.r.o. zajištěné služby (např. dopravní, ubytovací a stravovací, příp. výlety, návštěvy kulturních představení apod.) nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Nároky zákazníků vyplývající z případného nedodržení smlouvy je třeba uplatnit ve lhůtě jednoho měsíce po návratu ze zájezdu. Po této lhůtě nároky zákazníků vůči LAST.CZ, s.r.o. zanikají.

11. Cestovní pojištění Allianz a pojištění na storno zájezdu

Zákazníci jsou po dobu konání zájezdu pojištěni v případě, že si za příplatek zakoupí komplexní cestovní pojištění Allianz nebo pojištění na storno zájezdu. Tato skutečnost je pak ve smlouvě o zájezdu výslovně uvedena v odstavci:

"cena zahrnuje". Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, LAST.CZ, s.r.o. je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností.

Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

CK LAST.CZ, s.r.o. má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře a u ČPP, a.s. Číslo pojistné smlouvy je: 0201200210. Doklad o pojištění proti úpadku a naši koncesi si můžete prohlédnout na našem webu v sekci „Kdo jsme“ a oba doklady Vám budou zaslány společně se smlouvou o zájezdu a Všeobecnými smluvními podmínkami.

12. Ručení a promlčení

LAST.CZ, s.r.o. ručí za správnost údajů uvedených ve vlastních materiálech, nikoliv však za správnost údajů uvedených v informačních materiálech, jejichž není vydavatelem, i když jsou např. součástí cestovních pokynů. Nároky zákazníkovi vyplývající z případného nedodržení smlouvy je třeba uplatnit ve lhůtě jednoho měsíce po návratu ze zájezdu. Po této lhůtě nároky zákazníků vůči LAST.CZ, s.r.o. zanikají.

13. Závěrečná ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí závazné objednávky či smlouvy o zájezdu. Zákazník potvrzuje svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil, rozumí jim a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dnem 1.1. 2014 a platí do odvolání.