

Všeobecné smluvní podmínky CK KATU

1. Vznik, předmět a účastníci smluvního vztahu

Smluvní vztah a právní poměr mezi zákazníkem a cestovní kancelář KATU s.r.o. (dále jen CK) se řídí ustanoveními občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákonem č.159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, uzavřenou Smlouvou o zájezdu a to všeobecnými podmínkami.

Všeobecné smluvní podmínky CK KATU s.r.o. a příslušná část katalogu CK s popisem zakoupeného zájezdu jsou pro zákazníky nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ) mezi zákazníkem a CK.

Smluvní vztah a Všeobecné podmínky nabývají účinnosti podpisem SoZ obou zúčastněných stran nebo podpisem ze strany pořádající CK a uhrazením zálohy ze strany zákazníka.

Podpisem SoZ se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Pokud je CK při podpisu SoZ známa změna údajů u zakoupeného zájezdu (programu, služeb apod.) oproti údajům uvedených v katalogu u tohoto zájezdu, musí být všechny nové údaje uvedeny v SoZ a tyto nové údaje v SoZ mají přednost před údaji uvedenými v katalogu. K uzavření SoZ může dojít také u smluvního prodejce zájezdu, kterým může být jiná CK nebo cestovní agentura.

Zákazník uvedený na SoZ jako objednatel ručí svým podpisem za správnost identifikačních údajů všech účastníků uvedených na SoZ, je obeznamen s Všeobecnými smluvními podmínkami CK KATU s.r.o. a souhlasí s nimi a to i jménem všech dalších účastníků uvedených na SoZ. Ručí také za postoupení informací a závazných pokynů k zájezdu, které od CK obdrží, všem dalším účastníkům uvedených na SoZ.

Předmětem smluvního vztahu je: - zakoupený zájezd, tj. kombinace služeb cestovního ruchu prodávaná za souhrnnou cenu nebo

- jednotlivé služby cestovního ruchu (t. ubytování, doprava, stravování apod.) na základě individuálního požadavku zákazníka

Zákazník bere na vědomí, že u leteckých zájezdů může dojít ke změně termínu zájezdu o +- 3 dny vlivem změny letového řádu, obsazenosti letadla apod. nezávisle na vůli ck KATU. O konečném termínu zájezdu budete informováni nejpozději 30 dní před začátkem zájezdu.

2. Cena a její úhrada

Cena zájezdu je uvedena v katalogu, stejně jako zahrnuté služby, které jsou v katalogu vyjmenovány. Ceny leteckých zájezdů platí do doby 60 dní před odletem, pokud jsou volná místa v nejvýhodnější knihovaci třídě. V případě vyšších cen letenek a tím i ceny zájezdu bude zákazník informován před podpisem SoZ.

Sjednané ceny a služby zahrnuté v ceně jsou uvedeny v SoZ.

Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu SoZ nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

Termíny leteckých zájezdů uvedených v SoZ mohou být změněny o několik dní z důvodu změny letového řádu nebo obsazenosti letadla při nákupu letenek.

Dojde-li k této změně, je CK povinná oznámit zákazníkovi konečný termín zájezdu nejpozději 30 dní před odletem.

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu a to nejpozději do 21 dní před začátkem zájezdu, jen v případě pokud dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot a palivových příplateků
- b) plateb spojených s dopravou (př. silniční poplatky, letištní a bezpečnostní taxy)
- c) navýšení kurzu Kč v průměru o více než 10%

Ceny byly kalkulovány ke dni 1. 9. 2017.

Změna termínu u leteckých zájezdů a zvýšení ceny o méně než 10% není považováno za důvod k odstoupení od SoZ a vztahují se na něj stornopoplatky.

Při zvýšení ceny o více než 10% má zákazník právo písemně odstoupit od SoZ bez účtování stornopoplatků.

Navýšení ceny se nevztahuje na zákazníky, jež uhradili plnou cenu zájezdu do doby navýšení ceny.

Je-li CK nucena před začátkem zájezdu z jiných, než výše uvedených důvodů a) – c), změnit podmínky SoZ a cenu zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu SoZ. V novou SoZ musí být nová cena a podmínky uvedeny. Zákazník má právo rozhodnout, zda s novou SoZ souhlasí nebo od ní odstoupí. Pokud do 5 dnů od doručení nové SoZ od ní písemně neodstoupí, má se za to, že s novou SoZ souhlasí.

Při uzavírání SoZ uhradí zákazník 50% zálohu (není-li uvedeno jinak) **nebo uhradí zálohu do data uvedeného na SoZ. Doplátek musí být zákazníkům uhrazen tak, aby byl připsán na účet CK nebo zaplacen v hotovosti nejpozději:**

a) 30 dní před začátkem zájezdu s autobusovou dopravou

b) 60 dní před začátkem zájezdu s leteckou dopravou.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny zákazníkem je CK oprávněna zrušit zákazníkovi SoZ a účtovat si odpustné. Bez plného zaplacení ceny dle SoZ nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Při uzavření SoZ v době kratší než 60 dní před začátkem zájezdu je nutno zájezd uhradit najednou v celé výši.

3. Výše odstupného a změny v SoZ

Zákazník má právo před začátkem zájezdu odstoupit od SoZ písemným oznámením CK nebo prodejci. Zrušení SoZ nastává dnem doručení tohoto oznámení CK nebo prodejci. Při odstoupení od SoZ je povinen každý zákazník jednotlivě zaplatit následující stornopoplatek: Do 60 a více dnů před odjezdem 10% z celkové ceny zájezdu s autobusovou dopravou a 40% z celkové ceny zájezdu s leteckou dopravou, 59 - 45 dnů před odjezdem 40% z celkové ceny zájezdu, 44 - 30 dnů před odjezdem 50% z celkové ceny zájezdu, 29 - 10 dnů před odjezdem 80% z celkové ceny zájezdu, v době kratší než 10 dnů 100% z celkové ceny zájezdu. Pokud již byly pro zákazníka zakoupeny či objednané služby (týká se většinou letenek, víz a dalších doplňkových služeb), jejichž stornování, stanovené jednotlivě dodavatelé služeb, převyšuje u konkrétní služby aktuální stornovací poplatky, pak zákazník uhradí stornování této služby v reálné výši. Uhradí i stornopoplatky dle výše uvedeného sazebníku, ale pro jejich výpočet se v tomto případě použije snížená cena zájezdu, a to o plnou cenu stornované služby, která by byla na zákazníka vynaložena, kdyby se zájezdu zúčastnil.

Den zrušení SoZ a poskytnutí první služby je započítán do výše uvedeného počtu dnů rozhodujících při výpočtu odstupného.

V případě storna jedné osoby v 2lůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za 1lůžkový pokoj.

Pokud zákazník uzavřel prostřednictvím CK komplexní cestovní pojištění, při odstoupení od SoZ ze strany zákazníka nebo ze strany CK nebo při změně jména zákazníka toto pojištění zaniká a zaplacená částka za pojištění je nevratná – propadá ve prospěch pojišťovny.

Nový zákazník si musí sjednat a zaplatit nové pojištění.

Na základě přání zákazníka provádíme změny v knihování, za které je účtováno:

- za změnu jména cestujícího u zájezdu s autobusovou dopravou:

- je-li změna provedena v době kratší než 10 dnů před odjezdem 300,- Kč

(jinak je změna jména u autobusového zájezdu zdarma)

- za změnu jména cestujícího u zájezdu s leteckou dopravou 300,- Kč + poplatky letecké společnosti za změnu jména cestujícího – jejich výše bude zákazníkovi sdělena individuálně, výše poplatků se u jednotlivých leteckých společností liší a může dosáhnout i hodnotu celé letenky

- změna termínu zájezdu ze strany zákazníka je posuzována jako storno. Veškeré výše uvedené poplatky účtujeme vždy za každou osobu, včetně dětí. Pokud dojde ke změně jména cestujícího je objednatel zájezdu povinen doručit do CK identifikační údaje nového cestujícího a zároveň ručí za správnost těchto údajů, za postoupení všech informací k zájezdu novému cestujícímu, za jeho souhlas s uzavřenou SoZ a Všeobecnými podmínkami.

4. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

CK je oprávněna odstoupit s okamžitou platností od SoZ nebo po započítání zájezdu SoZ vypovědět v případech:

- pokud zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (opilství apod.)

- při nenaplnění minimálního počtu účastníků do 21 dnů před začátkem zájezdu

Účastník zájezdu je neprodleně informován a je mu nabídnut jiný zájezd nebo je mu vrácena zaplacená částka za zájezd v plné výši.

- bez dodržení lhůty z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu skutečně vzniklých nákladů a dosud poskytnutých služeb a je povinná učinit veškerá opatření pro dopravu účastníka zpět. Dodatečné náklady s tímto spojené pak nesou obě strany stejným dílem.

CK si vyhrazuje právo v případě menšího počtu přihlášených účastníků (než je stanovený minimální počet) použít jiný dopravní prostředek, než byl v katalogu uveden, např. bus bez WC, mikrobus, tak aby se zájezd mohl uskutečnit i s menším počtem účastníků.

Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta některé služba z důvodů, jímž CK nemohla zabránit, nemá účastník právo na odstoupení od SoZ ani na náhradu. Pokud by došlo k překnihování ubytovacího zařízení, bude klient ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie, a to bez nároku na finanční náhradu.

Jednotlivé dny programu zájezdů mohou být mezi sebou zaměněny s ohledem na počasí a místní podmínky, ale celkový program zájezdu bude dodržen.

Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet uvedený program, musí CK postupovat takto:

a) zajistit program srovnatelného rozsahu

b) zajistit služby v podobné kvalitě

c) upravit cenu zájezdu nebo vrátit část již zaplacené ceny

CK neručí za případné zpoždění dopravy a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických, povětrnostních a jiných důvodů. Zákazník nemusí brát v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícími vzniknout v důsledku zpoždění, a také mu tím nevzniká právo na odstoupení od SoZ.

U leteckých zájezdů je první a poslední den zájezdu určen k přepravě do místa konání zájezdu a nikoliv k samotnému programu nebo pobytu a průvodce nemusí být během této přepravy přítomen u skupiny. Průvodce může skupinu očekávat až v místě konání zájezdu. Letecká přeprava může být realizována i s mezipřistáním a s přestupem. V případě nočních letů se zkrácená noc považuje za plnohodnotnou a zákazník nemá nárok na slevu či jinou kompenzaci.

Pokud se zákazník nedostaví v čase uvedeném na pokynech k zájezdu, zmešká odjezd nebo musí-li být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

CK zašle zákazníkovi (u SoZ s více účastníky zájezdu – zasílá pouze objednateli) pokyny k odjezdu / odletu nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu, na e-mailovou adresu objednatelů uvedenou v SoZ.

Doklady o sjednaném komplexním pojištění, letenky a další potřebné doklady (vouchery) k zájezdu může CK předat zákazníkovi až při odjezdu / odletu.

CK neručí za majetek účastníků zájezdů v případě jeho poškození, ztráty či krádeže. CK doporučuje všem účastníkům zájezdů sjednat si komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu.

5. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo na sjednání komplexního cestovního pojištění včetně pojištění storna zájezdu při uzavírání SoZ. Rozsah a podmínky pojištění jsou k dispozici v CK. Zákazník je povinen mít u sebe během zájezdu platný cestovní doklad.

Zákazník osobně zodpovídá za kontrolu vystavených dokladů (voucherů), dodržování cílů, pasových a dalších předpisů a zákonů země, do které cestuje.

Každý účastník zájezdu se ho zúčastňuje na vlastní nebezpečí. Je odpovědný za svůj zdravotní stav a bere na vědomí náročnost programu zájezdu s tím, aby ho mohl celý absolvovat.

Zákazník je povinen se v průběhu zájezdu řídit pokyny průvodce nebo delegáta.

Má právo reklamovat případné vady do 30 dnů od poskytnutí reklamované služby, žádat odstranění v místě pobytu zájezdu a je povinen učinit u zástupce CK zápis o reklamaci již během zájezdu. Bez tohoto zápisu nelze považovat reklamaci za oprávněnou. Předmětem reklamace mohou být pouze služby uvedené v SoZ a služby zpoplatněné. CK je povinná dát zákazníkovi písemnou odpověď do 30 dnů od uplatnění reklamace.

6. Pojištění pro zákazníky a povinné pojištění CK

Pojištění účastníků zájezdů není zahrnuto v ceně. **Při uzavírání SoZ si zákazník může v CK uzavřít komplexní cestovní pojištění.** Parametry pojištění jsou uvedeny na druhé straně SoZ. Uzavřením pojištění vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze zprostředkovatelem.

V případě vzniku pojistné události se zákazník obrací přímo na pojišťovnu, která jediná rozhoduje o výši plnění ve prospěch zákazníka. Při uzavření pojištění obdrží zákazník kompletní podmínky pojištění.

CK KATU má uzavřenou pojistnou smlouvu č. 1357517262 s pojišťovnou Uniq a povinné pojištění záruky proti úpadku podle zákona č.159/99 Sb. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku nesplnění SoZ přecházejí na pojišťovnu.

7. Závěrečná ustanovení

Objednatel souhlasí s použitím osobních údajů svých i ostatních účastníků uvedených v SoZ, ve smyslu §5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb. pro potřeby CK a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi.

Zákazník stvrzuje svým podpisem na SoZ, že jsou mu známy tyto Všeobecné smluvní podmínky CK KATU s.r.o., že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.

BUDEME SE SNAŽIT, ABYSTE SE NA ZÁJEZDECH S NÁMI ČITILI ROZPOJENÉ, NA CHVÍLI ZAPOMNĚLI NA SVÉ KAŽDODENNÍ STAROSTI A ODPOČINULI SI.