

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře AMERICA TOURS, v.o.s. (dále jen CK)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné smluvní podmínky CK (dále jen Podmínky) jsou platné pro všechny služby poskytované touto CK a tvoří

nedílnou součást Smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva) nebo jiného smluvního vztahu mezi CK a zákazníkem.

1.2. Účastníky smluvního vztahu jsou CK a zákazník, přičemž zákazníkem může být fyzická nebo právnická osoba. Osoby

mladší 15 let nebo osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu odpovědné

osoby starší 18 let, u osob mladších 18 let musí být doložen předem písemný souhlas zákonného zástupce.

Účast cizích

státních příslušníků na zájezdu nebo poskytování služeb těmto osobám uvede zákazník ve smlouvě nebo objednávkě služeb,

přičemž současně CK informuje o své vízové povinnosti a všechny cestovní doklady včetně víz si zabezpečí samostatně,

nebude-li dohodnuto jinak.

1.3. Vznik smluvního vztahu :

1.3.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením písemné smlouvy s označením smluvních stran, vymezení

zájezdu, souhrnné ceny zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy a dalších zákonných náležitostí, a to

podpisem této smlouvy pověřeným pracovníkem CK na straně jedné a podpisem zákazníka na straně druhé, příp.

zákonným zástupcem zákazníka nebo osobou jednající za právnickou osobu. CK i zákazník prohlašují souhlasně smlouvu

za potvrzení o zájezdu. Smlouva platí pro všechny osoby uvedené na přihlášce, přičemž za smluvní závazky všech těchto

osob ručí podepsaný zákazník A. V případě uzavření smluvního vztahu prostřednictvím zprostředkující cestovní kanceláře

nebo cestovní agentury (dále jen prodejce) vzniká smluvní vztah potvrzením doručené smlouvy podepsané zákazníkem a

potvrzené ze strany CK. Uzavřená smlouva je předána (zaslána) zákazníkovi přímo nebo prostřednictvím prodejce.

Zákazník vyplňuje formulář smlouvy, příp. formulář uvedený na webových stránkách CK (dále společně také jen smlouva)

a zodpovídá za správnost a úplnost všech údajů.

1.3.2. Převzetím potvrzené smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem smlouvy a Podmínkami, se kterými souhlasí.

1.3.3. Potvrzením smlouvy se CK zavazuje poskytnout zákazníkovi služby v rozsahu a kvalitě podle uzavřené smlouvy a

Podmínek, a zákazník se zavazuje zaplatit smlouvenou cenu a dodržovat povinnosti stanovené smlouvou a těmito

Podmínkami.

1.4. Předmětem smluvního vztahu mezi CK a zákazníkem je zájezd nebo jmenovité služby podle objednávky zákazníka,

přičemž jejich rozsah je dán smlouvou, objednávkou a obsahem aktuálního katalogu, který tvoří nedílnou součást smlouvy

nebo jiného smluvního vztahu mezi CK a zákazníkem.

1.5. Vztahy mezi CK a zákazníkem se řídí především uzavřenou smlouvou, těmito Podmínkami, obsahem katalogu, platným

2. Práva a povinnosti zákazníka, cestovní doklady

2.1. Zákazník má právo především :

2.1.1. na poskytnutí služeb podle smlouvy a účast na zájezdu, a to pouze v případě úhrady ceny služeb v celém rozsahu. V

případě nevyčerpání služeb bez zavinění CK nemá zákazník právo na jejich náhradu.

2.1.2. na dostupné informace o podstatných skutečnostech týkajících se poskytovaných služeb ve smyslu zákona

2.1.3. odstoupit od smlouvy podle části 6. těchto Podmínek

2.1.4. reklamovat služby podle části 7. těchto Podmínek

2.1.5. být seznámen s případnými změnami ceny a rozsahu služeb

2.1.6. na pomoc v nesnázích ve smyslu zákona

2.2. Zákazník má povinnost především :

2.2.1. uhradit cenu zájezdu nebo poskytovaných služeb v celém rozsahu podle bodu 4.2. těchto Podmínek

2.2.2. poskytnout CK součinnost, především úplným a pravdivým vyplněním údajů ve smlouvě nebo objednávce a sdělením změn těchto údajů a dalších požadavků na CK

2.2.3. při zájezdu nebo poskytování služeb dodržovat platné normy jednotlivých států, především dopravní, zdravotní, bezpečnostní, celní, pasové a tranzitní včetně zvyklostí těchto států a předpisů dopravců a ubytovatelů a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám nebo újmám CK, ostatních zákazníků ani třetích osob

2.2.4. obstarat si cestovní doklad a dbát, aby tento doklad byl platný po dobu požadovanou všemi tranzitními i cílovými státy. CK nenese zodpovědnost za možné škody, vzniklé neplatností nebo neúplností cestovních dokladů, respektive neudělením víz cílového státu.

2.2.5. vycestovat s doklady požadovanými pro vstup do jednotlivých zemí, příp. tranzit, především s platnými doklady o zdravotní způsobilosti, předepsaném očkování a pod.

2.2.6. postupovat podle pokynů CK a jejich zástupců, především průvodce a řidiče, dodržovat program zájezdu

2.2.7. v případě odstoupení od smlouvy nebo objednávky služeb zaplatit CK odstupné podle bodu 6. těchto Podmínek

2.2.8. uhradit v plné výši náklady a škody vzniklé nedodržením Podmínek zákazníkem

3. Práva a povinnosti CK

3.1. CK má právo především:

3.1.1. na úhradu ceny zájezdu nebo objednaných služeb v celém rozsahu

3.1.2. odstoupit od smlouvy nebo poskytování služeb podle zákona nebo těchto Podmínek

3.2. CK má povinnost především:

3.2.1. poskytnout zákazníkovi služby podle smlouvy nebo objednávky služeb

3.2.2. informovat řádně, úplně a pravdivě o podstatných skutečnostech týkajících se poskytovaných služeb ve smyslu zákona. CK doručí zákazníkovi na jeho adresu, příp. uvedený e-mail nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu další údaje a informace k zájezdu, nejsou-li obsaženy ve smlouvě nebo katalogu.

4. Cena, platební podmínky

4.1. Cena zájezdu sjednaná jako cena souhrnná zahrnuje služby uvedené u jednotlivých zájezdů, především dopravu, transfery

z letiště a na letiště (s výjimkou individuálně prodloužených pobytů po skončení zájezdu) v místě pobytu nebo programu,

ubytování, program, pojištění a služby průvodce při příletu a odletu (průvodce nedoprovází zákazníky při letecké

přepravě) a po dobu pobytu nebo programu zájezdu v místě, případně další služby, není-li uvedeno jinak.

Průvodce

absolvuje se skupinou veškerý plánovaný program s výjimkou fakultativních akcí, kde jeho přítomnost není nezbytná. Cena

jednotlivých objednaných služeb je stanovena individuálně. V některých destinacích mohou být zákazníci doprovázeni

průvodcem s místní licenci, kde průvodce CK poskytuje případné tlumočení. V případě těchto průvodců, příp. služeb řidičů

nebo personálu je s ohledem na místní zvyklosti obvyklé vybírat spropitné, tipy apod. - o této možnosti a orientační výši

bude zákazník předem informován CK v pokynech na cestu.

4.2. CK je oprávněna ze zákona zvýšit cenu zájezdu, a to :

- o ..% rozdíl mezi cenou pohonných hmot k prvnímu dni kalendářního roku, kdy je zájezd konán a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu

- o rozdíl mezi výší letištních, přístavních a dalších poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, a to k prvnímu dni kalendářního roku, kdy je zájezd konán a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu

- změni-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, a to o procentní rozdíl k prvnímu dni kalendářního roku, kdy je zájezd konán a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu

4.3. CK má právo na :

4.3.1. úhradu zájezdu zákazníkem podle smlouvy nebo objednaných služeb v celém rozsahu před jejich poskytnutím nejpozději

30 dnů před plánovaným zahájením zájezdu nebo poskytováním služeb, přičemž za okamžik úhrady všech plateb

zákazníka vůči CK je považován okamžik, kdy je platba připsána na účet CK nebo den vystavení pokladního dokladu o

hotovostní platbě.

4.3.2. úhradu zálohy zákazníkem ve výši 40 % z ceny zájezdu nebo objednaných služeb při uzavření smlouvy. V případě platby

bankovním převodem nebo složenkou jsou smlouvené služby rezervovány následujících 14 kalendářních dnů. Pokud do této

lhůty CK neobdrží řádně platbu na účet, je rezervace zrušena, nebude-li dohodnuto jinak.

4.3.3. úhrady zájezdů a služeb sjednané prostřednictvím prodejců jsou totožné s bodem 4.4.2.

4.3.4. v případě, že zákazník uzavře smlouvu nebo objedná služby v době kratší než 30 dnů před plánovaným zahájením zájezdu

nebo poskytováním služeb, je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu nebo objednaných služeb v celém rozsahu současně s

uzavřením smlouvy nebo předáním objednávky služeb

4.5. V případě, že zákazník neprovede úhradu zájezdu nebo objednaných služeb řádně a včas, je CK oprávněna jeho účast na

zájezdu nebo objednané služby zrušit bez výzvy a zákazník se pro tento případ zavazuje uhradit odstupné podle části 6.

těchto Podmínek.

4.6. Cena zájezdu nebo poskytovaných služeb nezahrnuje vyřízení a cenu vstupních formalit cílových zemí, stravu mimo

stravování jmenovaného v itineráři, spropitné, vstupy a fakultativní akce nezahrnuté v programu a dále letištní, palivové,

turistické a státní poplatky splatné v hotovosti na místě při vstupu nebo výstupu v některých zemích Střední a Jižní

Ameriky.

4.7. Při změně jména zákazníka nebo objednaného hotelu (překnihování), které CK podle požadavku zákazníka provede, je

zákazník povinen uhradit CK poplatek 5.000,- Kč za toto překnihování provedené od potvrzení smlouvy nebo objednávky

služeb do 45. dne před odletem původně plánovaného zájezdu nebo započítáním služby. V případě žádosti klienta o

překnihování ve lhůtě kratší než 45. dnů před započítáním zájezdu nebo služby bude poplatek určen

individuálně podle

skutečných nákladů.

4.8. Slevy : CK poskytne zákazníkovi při objednávce zájezdu na základě jeho požadavku s doložením účasti na zájezdech CK

slevu ze základní ceny zájezdu, tj. z ceny bez tax, příplatků a ceny fakultativních služeb bez možnosti kumulovat slevy:

- při účasti na druhém skupinovém zájezdu CK ve výši 3 %
- při účasti na třetím skupinovém zájezdu CK ve výši 4 %
- při účasti na čtvrtém a dalších zájezdech CK ve výši sleva 5 %

5. Změny

5.1 Nutí-li vnější okolnosti CK změnit podmínky zájezdu, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy s uvedením výše nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve

lhůtě 5 kalendářních dnů ode dne oznámení o změně podmínek zájezdu a před zahájením zájezdu.

Neodstoupí-li

zákazník v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

5.2. CK si vyhrazuje právo změny jednotlivých služeb a časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, rozhodnutí

orgánů státní moci a správy, omezení návštěv pamětihodností ve dnech svátků nebo oslav v místě, mimořádných okolností

a v dalších nutných případech, především při změně dopravního prostředku, trasy a programu zájezdu apod. Je-li to možné,

CK v těchto případech zabezpečí náhradní program a služby kvalitou a rozsahem srovnatelné se službami podle smlouvy,

přičemž zákazníkovi nevzniká právo na slevu z ceny nebo vrácení ceny. CK si dále vyhrazuje právo změnit termín zájezdu

až o sedm dnů v době pět týdnů a nebo déle před odletem zájezdu.

5.3 Nebylo-li dosaženo minimálního počtu zákazníků uvedených u jednotlivých zájezdů podle bodu 5.3.1. těchto Podmínek, je

CK oprávněna zrušit zájezd a o této skutečnosti informovat zákazníka, nejpozději však 21 dnů před zahájením zájezdu.

5.3.1. K ekonomickému využití dopravních prostředků může být zvolena kombinace prostředků pozemní přepravy (např.

minibus + minivan, 2x minivan apod.).

5.4. První den zájezdu a den odletu zpět je určen k zajištění dopravy, transferu apod. a tyto dny nejsou určeny k rekreaci nebo

programu, nebude-li stanoveno jinak.

5.5. V případě změny služeb na základě požadavků zákazníka nese zákazník náklady spojené s touto změnou v plném rozsahu,

není-li těmito podmínkami stanoveno jinak.

5.6. Zákazník může ve lhůtě do 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu nebo poskytováním služeb písemně oznámit CK

změnu v osobě účastníka spolu s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a Podmínkami, přičemž společně

a nerozdílně odpovídají za úhradu ceny zájezdu nebo poskytovaných služeb a úhradu dalších nákladů, které se změnou

zákazníka CK vzniknou s tím, že jsou pro ně závazné tyto Podmínky také v bodě 4.7.

6. Zrušení zájezdu, odstoupení od smlouvy, odstupné

6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit s tím, že odstoupení je povinen průkazným způsobem

(doporučeným dopisem nebo osobně v kanceláři prodejce) písemně oznámit CK. Pokud odstoupí pro nesouhlas se změnou

smlouvy nebo zrušila-li CK zájezd z jiných důvodů než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne CK

zákazníkovi

náhradní zájezd za podmínek stanovených zákonem.

6.2 CK může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit, byl-li zájezd zrušen (především z důvodů podle bodu 5.3. Podmínek

nebo vzhledem k vyšší moci) nebo poruší-li zákazník svou povinnost. Pokud dojde k odstoupení od zájezdu ze strany CK z

důvodu porušení povinností zákazníkem, nemá zákazník nárok na vrácení poměrné části ceny zájezdu nebo služeb, které

nebyly čerpány a zákazník je povinen uhradit další náklady vzniklé CK.

6.3. V případě odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka nebo odstoupil-li zákazník od smlouvy z jiného

důvodu, než je porušení povinností CK (to vše dále také jen „storno“), zaplatí zákazník CK odstupné (účtuje se za každou

osobu, které se storno týká), a to :

- 10 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od podepsání smlouvy do 45. dne před zahájením

zájezdu nebo zahájením poskytování služby

- 25 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od 44. do 35. dne před zahájením zájezdu nebo

zahájením poskytování služby

- 50 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od 34. do 15. dne před zahájením zájezdu nebo

zahájením poskytování služby

- 75 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od 14. do 6. dne před zahájením zájezdu nebo zahájením

poskytování služby

- 100 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování 5. a méně dnů před zahájením zájezdu nebo zahájením

poskytování služby

6.4. Pro samostatné letenky platí stornopodmínky jednotlivých leteckých společností, se kterými bude zákazník seznámen při

rezervaci letenky.

6.5. Pro stanovení odstupného je rozhodující datum skutečného oznámení storna CK, tj. doručení doporučeného dopisu nebo potvrzení

prodejce o přijetí storna.

7. Vady zájezdu, reklamace, odpovědnostní vztahy

7.1. Nemá-li zájezd vlastnosti vymezené smlouvou a zákonem, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

Nezjedná-li CK nápravu v určené přiměřené lhůtě, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu uhradí účelně vynaložené

náklady. Pokud se po odjezdu vyskytnou podstatné vady zájezdu, je CK povinna přijmout opatření pro pokračování zájezdu.

Pokud zákazník toto opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK přepravu zákazníka na místo odjezdu.

7.2. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout ji CK s nárokem na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání

vady. Pokud nebude vada vytknuta zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení

zájezdu, právo na slevu z ceny nebude přiznáno. Smluvní strany se současně dohodly na tomto režimu

uplatnění vad :

zákazník je povinen vady uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce zájezdu, který je povinen sjednat nápravu. Nepodaří-li

se vady odstranit, sepíše zákazník o vadách zápis, který průvodce podepíše a doplní svým stanoviskem.

Reklamaci vad je pak

nutné v zákonné lhůtě osobně nebo doporučeným dopisem předat spolu se zápisem do CK, popř. prodejci, u

kterého zákazník

svůj zájezd zakoupil.

CK je povinna rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace, ve složitějších případech si CK vyžádá u zákazníka odklad.

Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

7.3. CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající ze změn sjednaných služeb včetně zrušení zájezdu nebo poskytované služby,

pokud k těmto změnám došlo zaviněním zákazníka (vědomé nečerpání služeb, nerespektování pokynů průvodce či norem

a zákonů navštíveného státu, ubytovacího zařízení, dopravce apod.) nebo zaviněním třetí osoby nebo z důvodu tzv. vyšší

moci, tj. zejména z příčin a v důsledku neodvratitelných událostí, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého

úsilí, které lze vyžadovat.

7.4. CK nenese odpovědnost za služby, které si zákazník objedná nebo zabezpečí na místě mimo program a služby CK. CK

nenese také odpovědnost za zpoždění, přesměrování nebo zrušení letů, časové odchylky (ztráty) způsobené mimořádnými

opatřeními k zajištění bezpečnosti leteckého provozu, opoždění nebo ztrátu zavazadel nebo jiné problémy související s

leteckou přepravou. Nedostaví-li se zákazník k odletu nebo zmešká let, má CK právo na plnou úhradu ceny zájezdu nebo

poskytovaných služeb.

7.5. Za předmět reklamace se nepovažují vady, škody a újmy způsobené zákazníkovi, které jsou předmětem pojistného plnění

nebo které jsou z pojistného plnění výslovně vyňaty.

7.6. Za vadu plnění se nepovažují děje způsobené třetí osobou nebo vyplývající z odlišných geografických, náboženských,

kulturních a hygienických standardů v místě poskytování služeb, především hluk, menší možnosti občerstvení, kvalita

komunikací spojená s časem přepravy, úroveň přepravy apod.

8. Pojištění

8.1. Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, kde CK je zprostředkovatelem tohoto vztahu. Zákazníci

jsou pojištěni v případě poznávacích zájezdů komplexním cestovním pojištěním zahrnující aktivní asistenci 24 hod. denně,

léčebné výlohy, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, zpoždění zavazadel, odpovědnost za škody, pojištění storna zájezdu,

pojištění přerušení cesty, kompenzaci nevyužití dovolené a zpoždění odjezdu, to vše podle podmínek pojišťovny uvedené v

katalogu CK, příp. ve smlouvě. V případě pobytových zájezdů zahrnuje pojištění zákazníků aktivní asistenci 24 hod. denně a

léčebné výlohy, to vše podle podmínek pojišťovny uvedené v katalogu CK, příp. ve smlouvě s tím, že CK nabízí a

doporučuje zákazníkům cestovní připojištění. U pojištění, které je součástí ceny zájezdu, je pojistná smlouva uzavřena

okamžikem zaplacení zálohy na zájezd na účet CK. Spolu se smlouvou je CK povinna předat zákazníkovi doklad o pojištění

vystavený pojišťovnou, přičemž k předání tohoto dokladu platí bod 9. těchto Podmínek.

8.2. Cena zájezdu zahrnuje povinné pojištění proti úpadku a insolvenční CK ve smyslu platné právní úpravy s tím, že CK vydala

zákazníkovi doklad o svém pojištění, příp. jej zákazníkovi na jeho žádost předložila.

8.3. AT nese odpovědnost zejména za ztrátu nebo zničení osobních věcí zákazníka v průběhu zájezdu a za škodu vzniklou

stornem zájezdu ze strany zákazníka.

8.4. Hlavním smluvním partnerem pro pojištění zákazníků CK je ERV pojišťovna, a. s. (www.ervpojistovna.cz)

Na požadavek

zákazníka zprostředkuje CK pojištění u pojišťovny Kooperativa a. s.

9. Další podmínky

9.1. Způsob, doba a místo předání dokladů spojených se zájezdem nebo poskytováním služeb je se zákazníkem sjednán při

uzavření smlouvy s tím, že CK je oprávněna předat tyto doklady nejpozději v den odletu.

9.2. Zákazník je povinen podle pokynů CK dostavit se na stanovené místo nástupu na zájezd ve stanovenou hodinu, příp. převzít

podle pokynů CK doklady spojené se zájezdem nebo poskytováním služeb.

9.3. Zákazník od smlouvy nebo poskytnutí služeb odstoupí nebo uplatní reklamaci dnem, kdy je tento projev vůle řádně doručen

CK ve smyslu smlouvy.

9.4. Fotografie a popisy uveřejněné v katalogu CK jsou pouze ilustrativní.

9.5. Komunikace s klienty bude zajištěna prostřednictvím uvedené emailové adresy.

9.6. Zákazník je povinen naložit svá zavazadla do dopravního prostředku nebo předat k odbavení na určeném místě na letišti a v cílové nebo přestupní stanici si je ihned převzít. CK nepřebírá záruky za ztrátu nebo zcizení zavazadel.

10. Zpracování osobních údajů

10.1. Zákazník souhlasí se zpracováním jeho osobních dat uvedených ve smlouvě v souladu s platnou právní úpravou včetně zpracování

do elektronické databáze CK s následným používáním CK v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu. Zákazník současně prohlašuje, že je zmocněn k tomuto souhlasu i za další osoby uvedené ve smlouvě nebo objednávce..

10.2. CK se zavazuje ochraňovat osobní údaje klienta před zneužitím a nepovolanými osobami.

10.3. Zákazník souhlasí s použitím fotografií pro potřeby CK týkající se jeho osoby, které poskytne CK sám nebo fotografií

pořízených průvodcem zájezdu nebo jiným zákazníkem v průběhu zájezdu.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2014