# Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Krasim Tour, spol. s r.o.

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky kanceláře KRASIM TOUR, spol. s r.o. (dále jen podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu KRASIM TOUR, spol. s r.o. (dále jen CK) se sídlem Sochářova 1131/11, 163 00 Praha 17 - Řepy, IČ 26941279, DIČ CZ 26941279. Tyto podmínky tvoří nedílnou část smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří KRASIM TOUR, spol. s r.o.

1. Vznik smluvního vztahu

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří KRASIM TOUR spol. s r.o., se sídlem Sochářova 1131/11, 163 00 Praha 17 - Řepy, IČ 26941279, (dále jen Krasim ) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané
Písemné smlouvy o zájezdu potvrzené cestovní kanceláří KRASIM, případně jejím zplnomocněným zástupcem na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednanou cestovní smlouvu se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společnosti.

1.2. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzené rezervace, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

2. Ceny zájezdů

2.1. Ceny zájezdů zahrnují dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, ubytování a stravování, pokud je uvedeno v katalogu, služby delegáta a další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2.2. Cenová garance cestovní kanceláře KRASIM:
ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě měnových kurzů platných 30 dnů před po vydání aktuálního katalogového ceníku. Cestovní kancelář KRASIM disponuje mechanismy, které tlumí dosah výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z vlastních zdrojů absorbovat až 10% poklesu kurzu české koruny, vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář KRASIM nucena přistoupit k ukončení
platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkali všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původní cenu zájezdu.

2.3. V případě, že dojde ke zvýšení: ceny pohonných hmot, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, tj. bude leteckou společností účtován palivový příplatek, je CK Krasim oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit ceny zájezdu o tuto částku. O navýšení ceny zájezdu je cestovní kancelář KRASIM povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, nebo služeb uvedené v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od cestovní smlouvy ustoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. Rozhodný den pro stanovení ceny zájezdu
a služeb je den uzavření cestovní smlouvy.

2.4. Letištní, bezpečnostní taxy a palivový příplatek: letištní a bezpečnostní taxy jsou zahrnuty v základní ceně zájezdu.Ceny palivových příplatků se mohou měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn. Vzhledem k pohybu těchto příplatků a jejich různého způsobu výpočtu ze strany leteckých společností je cestovní kancelář KRASIM oprávněna tyto příplatky v případě jejich navýšení klientovi před odletem doúčtovat do jejich skutečné výše s tím, že klient bude seznámen se základní metodikou výpočtu nových cen těchto příplatků.

3. Platební podmínky

3.1. CK má právo na zaplacení plné ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit plnou cenu služeb před jejich poskytnutím. Nesplněním těchto podmínek zákazníkem je důvodem odstoupení od smlouvy se strany CK, přičemž právo na odstupné pro CK zůstává nedotčeno, stejně jako právo na náhradu škody.

3.2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto: Při podpisu cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 500,- Kč z ceny zájezdu, dítě do 12 let 500,- Kč, (není-li stanoveno jinak). Doplatek zálohy ve výši 50% ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 31. 3. 2014. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen zaplatit 30 dnů před realizací zájezdu. V případě objednání zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem, je zákazník povinen uhradit 100 % z ceny zájezdu ihned. Za termín platby se u úhrady poštovní poukázkou považuje termín, kdy CK obdrží ústřižek poukázky. U úhrady převodem termín, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK. Při veškerém platebním styku je nutno uvádět přidělený variabilní symbol.

3.3. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem a to i přes upozornění zákazníka na povinnost zájezd uhradit stanovením náhradního termínu úhrady zájezdu ze strany cestovní kanceláře nebo obchodního zástupce je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí veškeré náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky)

3.4. V případě, že prodejce zinkasuje od zákazníka zálohy či doplatky a tyto nepřevede bezodkladně na účet CK, je tato oprávněna nepotvrdit zákazníkovi cestovní smlouvu a zájezd zrušit. Pokud dojde k tomu, že ještě v den odjezdu není částka za zájezd připsána na účet CK Krasim Tour, vyhrazuje si CK právo klienta na letišti neodbavit. Veškeré důsledky s tímto spojené nese prodejce.

4. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:
- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře KRASIM dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich úhradu.
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu - právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 6 (stornopoplatky)
- právo písemně oznámit cestovní kanceláři KRASIM, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle čl.6.
- právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamace)
- právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami - právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:
- poskytnout cestovní kanceláři Krasim součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kanceláří pro zajištění zájezdu
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem - převzít od cestovní kanceláře KRASIM doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, cestovní pokyny), řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu s tím, že cestovní kancelář KRASIM nenese žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobil vlastní nezodpovědností. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře - veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře KRASIM a poskytnout potřebnou součinnost k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu - uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby dle cestovní smlouvy

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky

5.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře KRASIM od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, případně mezipřistání. Takovéto změny je povinna zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nove ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od cestovní smlouvy, má právo požadovat uzavření nove cestovní smlouvy na jiný zájezd nejméně ve kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě (je-li v nabídce CK), jinak mu CK vrátí uhrazenou část zájezdu.

5.2. Cestovní kancelář Krasim neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodu přetížení vzdušných koridorů a dálničních tras. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář KRASIM neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb a náhradu jakékoliv s tím spojené škody.

5.3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků u zájezdu s leteckou dopravou organizovanou CK a to v případě, že je obsazen z méně jak 75 %. Písemné oznámení o zrušeni zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je CK povinna odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájeni zájezdu.

5.4. Cestovní kancelář KRASIM je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možnost zabezpečit původně dohodnutý program a dodržet dohodnuté služby. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:
- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodném nebo blížícím se původním podmínkám - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

5.5. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného a časového programu z důvodu zásahu
vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář KRASIM nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

5.6. U zájezdů cestovní kanceláře Krasim je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Pro určení
ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve Vašem ubytovacím zařízení. Noc se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14.00 hodin do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Znamená to, že je-li vypsán zájezd na 8 dní, ve vašem ubytovacím zařízení strávíte 7 nocí atd. a to bez ohledu na to, zda budete z důvodu pozdního letu nebo způsobení ubytování až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách. V případě časného odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze rovněž poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). Pokud to bude možné, nahradí CK tuto službu přiměřenou kompenzací.

5.7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu.

5.8. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář KRASIM nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky

6.1. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků:
- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více jak 7 dní

6.2. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše formou zápisu v prodejním místě, kde zájezd zakoupil nebo na toto prodejní místo zašle oznámení o odstoupení od smlouvy doporučenou poštou, popř. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře KRASIM stanovené smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář KRASIM před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři KRASIM odstupné ve výši:
a) 46 a více dní před odjezdem 5 % z ceny zájezdu
b) 45 – 30 dní před odjezdem 30 % z ceny zájezdu
c) 29 – 15 dní před odjezdem 50 % z ceny zájezdu
d) 14 – 8 dní před odjezdem 80 % z ceny zájezdu
e) 7 dní a méně před odjezdem 100 % zájezdu nebo v případě, že se nedostaví k odletu nebo zájezd zmešká.

6.4. Cestovní kancelář Krasim má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5. Cestovní kancelář Krasim může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy
nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:
- neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpátečtí dopravou.
- do 21 dní před započetím cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v čl. 5.3.
- do 21 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář KRASIM ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují
náklady plánované. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.
- bez stanovení lhůty - okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář KRASIM nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář KRASIM má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je cestovní kancelář KRASIM povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

6.6. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované cestovní kanceláří KRASIM.

6.7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře Krasim a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6.8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt apod.

7. Reklamace, odpovědnost za škody

CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny dle platného Občanského zákoníku o ochraně spotřebitele. V případě, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek a kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky, má zákazník právo provést reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivní posouzení a řádné vyřízení reklamace. Reklamaci zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce cestovní kanceláře KRASIM (delegáta, průvodce) v místě konání zájezdu a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. Zástupce cestovní kanceláře KRASIM je oprávněn při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo, aby byly co nejmenší. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek v místě vznku poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit nebo pokud zákazník není spokojen s vyřešením reklamace na místě (v tomto případě doporučujeme uvědomit telefonicky cestovní kancelář Krasim), vyžádá si písemné vyjádření delegáta nebo průvodce, u hotelových reklamací musí být proveden zápis o předmětu reklamace mezi zákazníkem a recepcí. Zákazník může reklamaci uplatnit ústně nebo písemně u cestovní kanceláře Krasim bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká. Doporučuje se písemné podání reklamace, ve které zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Zákazník je povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit, poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace a předložit doklady prokazující skutkový stav. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není dohodnuto jinak. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, ceu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové ujmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře Krasim nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí. Rozsah odpovědnosti cestovní kanceláře Krasim při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel klient uplatňuje okamžitě po zjištění přímo u letecké společnosti. Poškození nebo ztráta zavazadla při letecké přepravě bude řešeno leteckou společností. Pokud dojde ke škodě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po příletu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Každá reklamace musí být učiněna písemně a pro uplatnění reklamace je potřeba předložit následující doklady: reklamační protokol, letenku (palubní vstupenku), zavazadlový lístek, účty od ztracených nebo poškozených věcí a doklad o opravě nebo o neopravitelnosti zavazadla.

8. Povinné pojištění

Cestovní kancelář KRASIM je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku cestovní kanceláře (tato smlouva je uzavřena u UNIQA pojišťovna, Bělohorská 19, 160 12 Praha 6) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti. Cestovní kancelář KRASIM je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. Nároky zákazníka, kterému vznikly proti cestovní kanceláři přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. Cestovní pojištění

V cenách zájezdů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění (léčebné výlohy, převoz, přeložení, repatriace, vyslání opatrovníka, ztráta dokladů, zprostředkování finanční pomoci, připojištění smrti následkem úrazu a trvalých následků úrazu, připojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a na věci třetí osoby, pojištění zavazadel a storna zájezdu). Cestovní kancelář nabízí za příplatek komplexní cestovní pojištění, jehož typ a výše pojistného plnění jsou uvedeny v katalozích cestovní
kanceláře KRASIM. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou. Cestovní kanceláři v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, případně výši finančních nároků z pojistného vztahu. Znamená to, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit, neboť za počátek pojištění se považuje den sepsání cestovní smlouvy.

10. Další podmínky

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

10.1. Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích mohou být pokoje jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů nejsou vždy stejné. Může se stát, že některé deklarované vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj obvykle vliv. Některé hotely nebo hotelové komplexy sestávají z centrální budovy a dalších vedlejších budov umístěných v areálu hotelu. Pokoj tak může být umístěn v centrální, ale i ve vedlejší budově. Jednolůžkové pokoje, mohou být menší a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Sprcha a WC v penzionech jsou většinou umístěny společně v koupelně bez rozdělovací stěny či závěsu. Voda odtéká otvorem v podlaze. V hotelu je již sprchová kabinka nebo závěs, který ji odděluje. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00
hodině. Samozřejmě se pracovníci CK Krasim snaží, aby se hosté ubytovali hned po příjezdu. Ve většině případů se to i daří. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. CK KRASIM však umožňuje v maximální míře pobyt až do odjezdu nebo příjezdu dalšího turnusu, pokud je to prakticky proveditelné. V těchto případech jsou podmínky střídání turnusů uvedeny v informačních pokynech na nástěnkách, nebo informaci podá delegát na poslední schůzce před odletem. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář Krasim vliv. Stavební zákon jednotlivých měst však zakazuje stavební činnost v měsících červen až září. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Zvláště na Slunečném pobřeží je nutno počítat s tím, že mladí Němci a Skandinávci dělají v opilosti velký hluk. To ovšem CK nemůže v žádném případě ovlivnit. Také stavební styl může umožňovat zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.2. Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete až na výjimky pouze v hotelích, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládaná centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

10.3. Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní zvyky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra, salámu případně vajíček, ale vždy jen části těchto surovin. Snídaně podávané formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezena pouze na některé z uvedených položek. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu. Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak. V ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá obvykle ze základního nádobí. Není možno vždy očekávat plně vybavenou kuchyňku.

10.4. Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a vzdálenost na pláž je měřena od nejbližšího místa areálu ubytovacího zařízení k okraji pláže. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy, často hlučnému obyvatelstvu.

10.5. Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím (filtračním zařízením) a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

10.6. Voda a elektrické napětí

Voda je všude pitná, ale pro jistotu je lepší ji převařit, nebo jako všude je lépe pít vodu balenou. V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak souvisí i výpadek klimatizace.

10.7. Cestovní doklady

Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni si zajistit sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní náklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce nebo delegáta v žádosti o pomoc. Průvodce nebo delegát může v tomto případě pomoci pouze v omezeném rozsahu a jen v takové míře, aby nebyly narušeny jeho jiné povinnosti.

11. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří KRASIM jen tehdy, není-li cestovní kanceláří stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře KRASIM o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem.

12. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů dává zákazník podpisem cestovní smlouvy a to zcela dobrovolně. Zákazním může tento souhlas kdykoliv odvolat a CK Krasim Tour musí toto odvolání akceptovat. Tento souhlas se uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře Krasim a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří Krasim nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č.101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvede.