

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDU / POBYTU

Smluvní vztah

Vzájemný vztah a právní poměr mezi CESTOVNÍ KANCELÁŘ Ing. Pavel Procházka (dále jen CK) a zákazníkem se řídí ustanovením Občanského zákona č. 89/2014 Sb. Tento stav vznikne na základě písemné smlouvy o zájezdu/zajištění pobytu (dále jen SOZ), která je řádně vyplněná, podepsaná zákazníkem, předaná buď osobně v CK, elektronicky nebo poštou. U nezletilých osob musí SOZ podepsat jejich zákonný zástupce. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených na SOZ.

Platební podmínky

Cena zájezdu je cena sjednaná mezi CK a zákazníkem a je vždy uvedena v písemné cestovní smlouvě. Při podpisu SOZ je zákazník povinen složit zálohu 50% z celkové ceny zájezdu. Doplatek musí být zaplacen nejpozději do 30 dnů před odjezdem do CK, jinak dochází ze strany CK k okamžitému vypovězení smlouvy se zákazníkem a zaplacená záloha zájezdu propadá dle stornovacích podmínek ve prospěch CK jako smluvní pokuta a již nedojde k navrácení zálohy. Na další odškodnění již klient nemá nárok. Cena zájezdu je kalkulována ke dni 1. 11. 2019. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, nejpozději však do 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a plateb spojených s dopravou, nebo směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Při zvýšení ceny zájezdu nad 10% může zákazník od SOZ odstoupit a požadovat po CK vrácení platby. Všem klientům CK, kteří se rozhodnou při rezervaci zájezdu uhradit jeho celou cenu, CK garantuje sjednanou cenu zájezdu, jakýkoliv kurzový rozdíl jeho cenu již neovlivní.

Zrušení smlouvy zákazníkem a stornovací poplatky

Zákazník má kdykoliv před započítáním zájezdu právo odstoupit od SOZ, avšak zrušení této smlouvy nastává dnem jejího převzetí prodejcem nebo CK. Odstoupení od smlouvy je zákazník povinen předat osobně v CK, doporučenou poštou nebo mailem. K určení stornopoplatků je rozhodující datum převzetí. Při odstoupení od SOZ je zákazník povinen zaplatit CK stornopoplatky, které budou započteny při vzájemném vyúčtování mezi CK a zákazníkem takto:

základní stornoplatek -	500,- Kč/os
60 – 50 dnů před odjezdem	30% z celkové ceny zájezdu nejméně však 500,- Kč/os
49 – 22 dnů před odjezdem	50% z celkové ceny zájezdu
21 – 15 dnů	- “ - 70% - “ -
14 - 8 dnů	- “ - 90% - “ -
7 dnů a méně	- “ - 100% - “ -

Při jakékoliv změně v SOZ na zájezd si CK účtuje manipulační poplatek 500,- Kč/os. V případě vlastní neúčasti si zákazník může za sebe najít náhradu, poté co pouze písemně vyrozumí CK o této změně – stornopoplatky se v žádném případě neplatí, ale účtuje se pouze manipulační poplatek 500,- Kč/os. Změna může být provedena jen tehdy, pokud na sebe náhradník převezme veškeré povinnosti ze smlouvy a zašle písemný souhlas, že se seznámil se všeobecnými podmínkami. Pokud nemůže účastník nastoupit na zájezd, na nějž se závazně přihlásil podepsáním závazné SOZ z těchto prokazatelných důvodů - vojenská služba, hospitalizace v nemocnici, smrt – uhradí mu CK po předložení prokazatelných dokladů celou zaplacenou částku zpět. Toto se nevztahuje na nemoc v domácím léčení před odjezdem na zájezd a na ostatní účastníky uvedené v SOZ. V tomto případě musí zákazník vyřešit vzniklou situaci se svojí pojišťovnou.

Zrušení zájezdu ze strany CK

CK je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů, případné storno většího počtu zákazníků apod.) a které brání poskytování služby podle předem stanovených podmínek zájezd zrušit nebo přesunout termín odjezdu. Rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinna oznámit všem přihlášeným klientům nejpozději 7 dnů před odjezdem a bez zbytečného odkladu jim vrátit celou zaplacenou částku zájezdu. CK si vyhrazuje upravit program zájezdu z důvodů špatného počasí, silničních omezení, neúměrného čekání na hranicích, zdravotních problémů některého z klientů atd., které CK nemůže ovlivnit. V těchto uvedených případech nemá zákazník právo na slevu zájezdu. CK nenese žádnou odpovědnost ve vztahu s odcizením movitých věcí při autokarové dopravě.

Reklamac

Jestliže zájezd neprobíhá podle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn nekvalitní služby a podstatné vady těchto služeb reklamovat. V případě, že na místě pobytu je delegát, je povinen

tento pracovník CK řešit reklamaci na místě. Reklamac, které nebudou vyřešeny na místě, řeší CK po ukončení zájezdu.

K reklamaci je zákazník povinen doložit písemné potvrzení delegáta CK. Reklamaci je zákazník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu.

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Cestovní doklady

Cestovní doklady si zásadně zákazníci obstarávají sami. Za jejich úplnost a správnost nese zodpovědnost každý účastník sám.

Pojištění

Klienti jsou po celou dobu zájezdu pojištěni v souladu s ustanovením zákona č.159/99 Sb. u společnosti Evropská pojišťovna a.s. pojistnou smlouvou č. 1180000073. Pojištění na léčebné výlohy není zahrnuto v ceně zájezdu. CK však doporučuje zákazníkům uzavřít smlouvu o pojištění s vybranou pojišťovnou.

Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění těchto vad
- být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- před začátkem pobytu / zájezdu zrušit smlouvu (viz. bod III)

Zákazník má povinnost:

- dostavit se 15 minut před plánovaným časem na odjezdové místo
- řídit se informačními materiály CK a dbát pokynů vedoucího zájezdu u autokarové dopravy
- chovat se tak aby nebylo v rozporu se zákonem navštívené země a naší republiky. Hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyloučení účastníka z akce s tím, že zaplacená cena zájezdu propadá CK jako smluvní pokuta.
- v případě zrušení účasti na zájezdu uhradit stornopoplatky
- dodržet povolené hmotnostní a objemové limity zavazadel
- dbát na dodržování řádu kempu. CK neodpovídá za případné následky za jeho porušení.

Práva a povinnosti CK

CK má právo:

- z důvodů, které nemůže ovlivnit (nedostatek účastníků na akci, extrémní změny klimatických podmínek atd.) **zájezd zrušit nebo změnit termín**

- okamžitě odstoupit od smlouvy se zákazníkem, jestliže nebude uhrazen doplatek 30 dní před odjezdem

- čekat na zákazníka v místě odjezdu pouze 15 min. po plánované době odjezdu, v případě že se zákazník nedostaví k odjezdu po této lhůtě, zaniká nárok na přepravu s tím, že zaplacená cena zájezdu propadá ve prospěch CK jako smluvní pokuta

CK má povinnost:

- předat zákazníkovi písemnou formu pokynů na cestu 7 dní před odjezdem
- informovat zákazníka o případných změnách v programu nebo ceny zájezdu
- řádně a kvalitně poskytnout v průběhu zájezdu sjednané služby

Ostatní

Informace o platbách na místě uvedených v katalogu (vratná kauce, parkovné) a další informace týkající se ubytovacích jednotek, nástupu na ubytování, závěrečného úklidu apod. obdrží klient současně v samostatné příloze „Organizační podmínky“.

Závěrečná ustanovení

Všeobecné a organizační podmínky vstupují v platnost dnem podpisu SOZ. Zákazník potvrzuje svým podpisem na SOZ, že byl s všeobecnými a organizačními podmínkami CK seznámen, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.