

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Euro Service CZ, k.s. (se sídlem Brodská 90/2004, 591 01 Žďár nad Sázavou Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 19362) (dále jen „cestovní kancelář“) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho zplnomocněným zástupcem) podepsané písemné přihlášky potvrzené cestovní kanceláří a úhrady zálohy (popř. celkové částky) hotově nebo na účet cestovní kanceláře. Zákazníkem může být jak fyzická, tak i právnická osoba (dále jen „zákazník“). Potvrzením přihlášky se cestovní kancelář zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Přičemž údaje uvedené na přihlášce jsou závazné pro obě strany.

II. Cena zájezdu

Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně objednaných fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 14 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 14 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny.

Cena zájezdu zahrnuje zpravidla dopravu, ubytování, stravování, případně další služby specifikované ve smlouvě. Blíže informace co vše zahrnuje cena zájezdu nalezne klient vždy na příslušné nabídce.

III. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu maximálně o 10% z celkové ceny zájezdu, specifikované v čl. II této smlouvy, a to pouze v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních, palivových a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

Jednostranné zvýšení ceny zájezdu ve shora uvedených případech může cestovní kancelář provést pouze do čtrnáctého dne před zahájením zájezdu, přičemž v téže lhůtě musí zákazníkovi odeslat písemnou informaci o této změně. Navýšení ceny zájezdu dle tohoto článku je zákazník povinen doplatit cestovní kanceláři nejpozději ve lhůtě stanovené v písemné informaci cestovní kanceláře o zvýšení ceně zájezdu.

IV. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od této cestovní smlouvy odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.

Pro případ odstoupení zákazníka vzniká cestovní kanceláři nárok na zaplacení odpustného, není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo zákonem. Výpočet odpustného bude proveden dle níže specifikovaných podmínek.

Cestovní kancelář má právo odečíst odpustné od zaplacené zálohy nebo zaplacené ceny doposud objednaných služeb. Cestovní kancelář je zároveň povinna vrátit zákazníkovi bez odkladu zůstatek z uhrazené ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy. Nárok na zaplacení odpustného cestovní kanceláři nevzniká, odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti cestovní kanceláře dle této smlouvy nebo zákona.

Odstupné (stornoplatek) činí v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem:

- nejpozději do 50. dne včetně před zahájením zájezdu: 15 % z celkové ceny zájezdu/osobu
- v době kratší než 50 dnů, avšak nejpozději do 31. dne včetně před zahájením zájezdu: 30 % z celkové ceny zájezdu/osobu
- v době kratší než 31 dnů, avšak nejpozději do 16. dne včetně před zahájením zájezdu: 50 % z celkové ceny zájezdu/osobu
- v době kratší než 16 dnů, avšak nejpozději do 8. dne včetně před zahájením zájezdu: 75 % z celkové ceny zájezdu/osobu
- v době kratší než 8 dnů před zahájením zájezdu: 100 % z celkové ceny zájezdu/osobu

Podmínky pro stornopoplatky se vztahují i pro děti od 2-12 (15) let, a to bez ohledu na to, zda jde o osobu platící či nikoliv. Pro výpočet stornopoplatků se vychází z ceny uvedené v ceníku dle konkrétní nabídky a věku dítěte.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby. V tomto případě zaniká právo na smluvní pokutu.

V. Odstoupení od smlouvy cestovní kanceláří

Cestovní kancelář může od této smlouvy odstoupit:

- v případě zrušení zájezdu

- b) z důvodu porušení povinností zákazníka, stanovených touto smlouvou
Pro případ, že cestovní kancelář zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo:

- a) v souladu s § 852b odst. 3 písm. e) je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a současně lhůtu, ve které nejpozději musí CK zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků

- b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumově požadovat
Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, stanoveného v nabídce u příslušného zájezdu. O zrušení zájezdu je cestovní kancelář povinna zákazníka informovat nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu.

VI. Ostatní práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je zejména oprávněn:

- před zahájením zájezdu písemně oznámit cestovní kanceláři, že se namísto něj zúčastní zájezdu jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději do 2 pracovních dnů před zahájením zájezdu, přičemž oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou

- pro případ, že předmětem plnění dle této smlouvy je zájezd do země, která požaduje ke vstupu na své území vízum, očkování nebo jiné speciální podmínky, je zákazník oprávněn shora specifikovanou změnu provést nejpozději do 5 pracovních dnů před zahájením zájezdu
Zákazník je povinen:

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné, pravdivé a čitelné vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu)

- v případě pozdějších změn svých osobních údajů či údajů ostatních cestujících je zákazník povinen oznámit tyto skutečnosti neprodleně písemnou formou

- v případě přibojednání dalších služeb cestovní kanceláře, které nebyly uvedeny při uzavření cestovní smlouvy, oznámit je též písemnou formou a uhradit je cestovní kanceláři dle platného ceníku

- zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

- nahlásit účast cizích státních příslušníků

- zaplatit řádně cenu zájezdu dle článku II. Cena zájezdu

- dostavit se na místo srazu účastníků zájezdu, sděleném cestovní kanceláři. Pokud se zákazník svou vinou nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, nebo musí-li být před započetím cesty nebo v jejím průběhu ze zájezdu vyloučen, (např. z důvodů: neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu apod.) má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu

- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

- uhradit škodu, kterou způsobil cestovní kanceláři nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu

- splnit očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem

Za provedené změny je cestovní kancelář oprávněna účtovat:

- a) paušální poplatek 200,- Kč/osoba

- b) k paušálnímu poplatku poplatek účtování leteckou společností dle jejich podmínek za změnu či doplnění letenky. Totéž platí při vystavení duplikátu letenky.

- c) ostatní náklady související s touto změnou (zejména vystavení nového vstupního víza)

VII. Ostatní práva a povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář je oprávněna:

- změnit dohodnuté služby, popřípadě zrušit zájezd:

- 1) před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- a) pokud nastanou okolnosti bránící cestovní kanceláři poskytnout služby dle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo

zájezd zrušit. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo a zákazník souhlasí s tím, že z vážných provozních důvodů může CK původně plánovaný počet dnů zájezdu zkrátit, vždy však za předpokladu, že zákazníkovi vrátí poměrnou část ceny zájezdu. Tyto změny je cestovní kancelář povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu

b) zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoliv stornopoplatků:

– při zrušení zájezdu

– při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny

– při závažné změně programu, ubytování, trasy (za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy nebo způsobu dopravy do místa pobytu z dopravních, organizačních nebo bezpečnostních důvodů)

c) pokud zákazník písemně neodstoupí od smlouvy nejpozději do 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí

2) v průběhu zájezdu:

a) cestovní kancelář je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech

je cestovní kancelář povinna:

– zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původním podmínkám

– vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých 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. Pokud je zákazníkovi za službu poskytovanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpána kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny.

V případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejné oblasti, např. (z důvodu překnihování, uzavření ubytovací kapacity nebo z jiných důvodů vis maior), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

Za neposkytnuté služby nebo služby neposkytnuté v plném rozsahu a kvalitě, za něž by jinak náležela sleva z jejich ceny, se nepovažuje neodebraná strava v místě pobytu, pokud ji zákazník neodebral z důvodů závislých na jeho vůli (zejména účasti na fakultativním výletu, který není v ceně zájezdu), jakož i náhrada stravy v místě pobytu formou jídelního cestovního balíčku.

b) na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké přepravě si cestovní kancelář vyhrazuje možnost změny místa odletu a přeletu, trasy letu, možnost mezipřistání, změny letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Při náhradní dopravě na jiné letiště přebírá cestovní kancelář náklady na jízdu autobusem, popř. vlakem 2. třídou, event. lodí (nutno doložit použitým jízdním dokladem). V případě zpoždění při dopravě nevniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, ani případné finanční či jiné náhrady (ušlý zisk atd.). Změny letových/odjezdových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před nebo po plánovaném odletu/odjezdu. Cestovní kancelář upozorňuje, že může dojít ke zpožděním, která mohou být způsobena nepřízní počasí, technickými problémy, přeplněním vzdušných koridorů či důvody vis maior, atp.

Cestovní kancelář je povinna:

– nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace (pokyny na cestu) o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláří známy

VIII. Reklamacce

Pokud zákazník zjistí v průběhu zájezdu nepodstatné a drobné vady, které je možné na místě odstranit, musí tyto vady reklamovat okamžitým oznámením delegátovi (průvodci) cestovní kanceláře nebo přímo poskytovateli služeb tak, aby tyto vady bylo možné odstranit co nejrychleji ještě za doby trvání zájezdu. Zákazník provede reklamaci ostatních vad poskytnutého zájezdu ve stanovené lhůtě. V reklamaci vad nebo jednotlivé vady musí zákazník uvést, jaký zájezd mu byl cestovní kanceláří poskytnut, v čem spatřuje vadu zájezdu a svůj názor řádně zdůvodnit. Zároveň s reklamací je povinen cestovní kanceláří poskytnout dokumenty o poskytnutí zájezdu nebo služby, stejnopis objednávky, atd. K opožděné nebo nedoložené reklamaci nebude cestovní kancelář přihlížet.

Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta a drobné vady nebyly cestovní kanceláří odstraněny již v průběhu zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník se zavazuje umožnit cestovní kanceláří úspěšné vyřízení reklamace, zejména uplatněním nároku z reklamace bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu, nejpozději však do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být

zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. V případě neuplatnění nároku z reklamace v uvedené lhůtě dochází k zániku nároku zákazníka.

CK rovněž neodpovídá za škodu, která byla způsobena klientem, 3. osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé, havárie dopr. partnerů apod.). CK je od úplného nebo od částečného plnění a finanční kompenzace zcela osvobozena. V kompetenci cestovní kanceláře není přidělování konkrétních sedadel u přepravy či jiných přání klienta uvedených v cestovní smlouvě. Cestovní kancelář vyvíjí maximální úsilí a snahu vyjít vstříc při plnění přání zákazníků.

Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových (odjezdových) a přiletových (příjezdových) halách, jakož i v letadle, na lodi nebo v autobusu, přebírá odpovědnost přepravní společnost. Účastník je povinen řídit se jejími pokyny. Nárok na náhradu škody způsobené zákazníkovi v souvislosti s přepravou (jak do/z místa pobytu, tak i po dobu fakultativního výletu) je nutno uplatnit u přepravce, z titulu odpovědnosti přepravce za škodu způsobenou provozem dopravních prostředků. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci (vis maior), je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v nabídce jsou použity snímky ubytovacích kapacit, zařízení, služeb, které jsou považovány za ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem atd. není možné představit všechny jednotlivé typy služeb. Použité snímky nemusí tedy přesně odpovídat tomu, jak bude zákazník ubytován, a nemůže to být předmětem reklamace.

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

IX. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

Cestovní kancelář uzavřela s Union pojišťovnou, a.s. pojištění, na základě kterého 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 uskutečnil pouze z části

X. Zvláštní ustanovení

Při zpracování osobních údajů zákazníka je kancelář povinna, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

XI. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem získání koncesní listiny a zapsáním do obchodního rejstříku Krajského soudu v Brně.