

Všeobecné a záruční podmínky účasti na zájezdech ve smyslu zák. 159/99 Sb.

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky platí pro nabídku garantovaných služeb prezentovanou v tomto katalogu „2013“ s tím, že objem zájezdové činnosti cestovní kanceláře (dále jen CK) je povinně smluvně pojištěn pro případ úpadku CK ve prospěch zákazníka.
2. Pojmem „zájezd“ se rozumí pouze předem sestavená kombinace dopravy a ubytování nabízená za souhrnnou nebo i oddělenou cenu nebo kombinace dalších služeb, jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu (např. dodatkové stravování).
3. Zákazník má právo na plnění ze strany pojišťovny v těch případech pojištěných zájezdů, kdy toto plnění není schopna zabezpečit CK v důsledku úpadku. Jedná se o refundaci, tj. vrácení zaplacených úhrad v případě, že se zájezd neuskutečnil zcela nebo se uskutečnil z části, a o repatriaci, tj. fyzické (ne peněžní) zabezpečení dopravy ze zahraničí do ČR, pokud dopravní služba byla součástí zaplaceného zájezdu.
4. Návod jak postupovat bude předmětem „Informací a pokynů pro cestu a pobyt“, resp. předmětem samostatné dokumentace dodané pojišťovnou.

II. Vznik smluvních vztahů

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK, resp. mezi zákazníkem a zplnomocněným obchodním zástupcem CK, vzniká podáním řádně vyplněné a oběma stranami potvrzené „Cestovní smlouvy“ se současnou úhradou zálohy ve výši 50% souhrnné ceny objednaných služeb. Podepsáním cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že mu byl předán nabídkový katalog CK se všemi rozhodnými skutečnostmi a charakteristikou nabízených služeb, jakož i s těmito všeobecnými podmínkami, které zákazník uznává a souhlasí s nimi.
2. Cestovní smlouvou se CK zavazuje poskytnout zákazníkovi domluvený rozsah služeb a zákazník se zavazuje tyto služby uhradit předem.
3. Protože katalog CK byl vydán ve velkém předstihu, vyhrazuje si CK právo na změny oproti údajům v katalogu. Rozhodující a závazné údaje budou v těchto případech uvedené v cestovní smlouvě.

III. Cena, platební podmínky

1. Ceny služeb jsou cenami v Kč sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK ke dni vzniku smluvního vztahu. Co je a co není zahrnuto do cen je taxativně uvedeno v katalogu. Ve všech cenách zájezdů není zahrnuto rovněž povinné smluvní pojištění CK. Cestovní pojištění zákazníka je vždy na délku pobytu zvýšenou o den odjezdu a příjezdu.
2. Zároveň se vznikem smluvního vztahu hradí zákazník zálohu 50% ze souhrnné ceny objednaných služeb, doplatek musí být nejpozději 30 dnů před odjezdem. V případě rezervace v době kratší než 30 dnů před odjezdem je celková cena splatná v plné výši. V případě nedodržení těchto platebních lhůt má CK právo zrušit zákazníkovi účast s tím, že náklady (stornopoplatky) ponese zákazník.
3. Zákazník je oprávněn zahájit čerpání služeb dle cestovní smlouvy až po úplné úhradě ceny, a to na základě dokladu (voucheru), který obdrží od CK ve lhůtě nejpozději 7 dnů před odjezdem spolu s dalšími materiály (informace a pokyny pro cestu a pobyt apod.).
4. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu došlo-li k nárůstu ceny dopravy vč. pohonných hmot či dálničních poplatků apod. nebo došlo-li k nárůstu v kalkulaci použitého kurzu o více než 10%, ale to vše pouze ve lhůtě do 21 dnů před odjezdem. Zákazník obdrží v této záležitosti písemné vyrozumění a CK má právo na úhradu tohoto navýšení.

IV. Změny sjednaných služeb - vyšší moc Pokud dojde k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následky neodvisí od činnosti CK nebo k okolnostem, které ovlivní sám zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyčerpá objednané služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu nebo slevu.

2. Dojde-li vlivem povětrnostních podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností (přetížení hraničních přechodů apod.) ke změně (zpoždění), odjezdu / příjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazje si CK Všeobecné a záruční podmínky účasti na zájezdech ve smyslu zák. 159/99 Sb. právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu autobusu apod. V těchto případech CK nenahrazuje a neodpovídá za případné škody, které by tím zákazníkovi mohly vzniknout, ani tím nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník má právo:

- a) na komplex potřebných informací pro rozhodnutí uzavřít cest. smlouvu
- b) být informován o změnách termínů, rozsahu služeb a cenách zájezdu, případně zrušení zájezdu
- c) vyžadovat řádné a kvalitní poskytnutí služeb vč. dodatečných informací ke službám –
- d) reklamovat

případné nedostatky ihned na místě prostřednictvím průvodce nebo delegáta CK a žádat jejich nápravu. Nelze-li nedostatky ihned odstranit, vyžádat si písemné stanovisko zástupce CK v místě či majitele objektu (jeli místo bez delegáta). Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky

- e) kdykoli před započítím zájezdu odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek (část VII)
- f) písemně oznámit změnu v osobě účastníka, nová osoba musí potvrdit, že souhlasí s cestovní smlouvou
- g) na odstoupení od smlouvy a vrácení úhrady bez stornopoplatků pouze v případech: - zrušení zájezdu cest. kanceláří
- závaž. změn v programu (za závaž. změnu se nepovažuje změna ubytování, je-li náhrada ubytování stejná nebo vyšší kategorie).

2. Zákazník má povinnosti:

- a) nahlásit spouštěcí děti i v případě, že nehradí náklady za pobyt a dopravu
- b) děti do 18 let mohou cestovat pouze v doprovodu dospělých osob, které za ně zodpovídají, nebo s jejich písemným souhlasem
- c) zkontrolovat, zda všechny zaplacené služby má uvedeny v dokladu o účasti d) zaplatit CK sjednanou cenu
- e) zabezpečit si řádně cestovní doklady
- f) řídit se informač. materiály, které upřesňují podmínky zájezdu a dbát pokynů zástupce CK
- g) poskytnout CK nezbytnou součinnost, které je třeba k zajištění služeb a ve věci příp. změn, řešení reklamací či pojistných událostí
- h) v případě zrušení účasti na zájezdu uhradit stornopoplatky.

VI. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

1. Cestovní kancelář má právo:

- a) z důvodů, které nemůže ovlivnit změnit termín, cenu či program zájezdu či zájezd zcela zrušit. Toto musí CK oznámit zákazníkovi písemně a bez zbytečného odkladu.

Pokud zákazník do 5-ti dnů od doručení smlouvy nevypoví, má se za to, že se změnami souhlasí.

b) pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků v autobusech (30 osob), vyhrazuje si CK právo převést tyto osoby do obdobného zájezdu pořádaného jinou CK za podmínky dodržení ceny jako náhradní plnění, nebo původní zájezd zcela zrušit. Toto zrušení musí CK písemně oznámit zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před odjezdem (bez náhrady příp. škod)

- c) odstoupit jednostranně od smlouvy z důvodů porušení povinností zákazníkem, který následně uhradí stornopoplatky.

- d) v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, příp. při závažném narušování programu nebo průběhu zájezdu či hrubém a nevhodném jednání vůči ostatním účastníkům zájezdu či personálu ubytovacích kapacit, vykázat takto jednajícího účastníka z dalšího průběhu zájezdu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb

- e) neposkytnout finanční náhradu, pokud účastník z vlastní viny služby nečerpá, resp. nedodrží ustanovení těchto všeobec. podmínek.

2. Cestovní kancelář má povinnost:

- a) předat zákazníkovi doklady o zájezdu:

- voucher s uvedenými zaplacenými službami - pokyny

pro cestu a pobyt. Z dokladů musí být patrné: čas odjezdu a příjezdu, program, druh dopravy a ubytování, nástupní místa, kontaktní adresy pro klienty s vlastní dopravou, fakultativní služby, event. druh a rozsah pojištění apod.

- předat zákazníkovi doklady o pojištění

- předat doklady pro pojištěné zájezdy (certifikát povinně smluvního pojištění CK)

- b) informovat zákazníka o příp. změnách programu, rozsahu služeb či ceny zájezdu

- c) řádně a kvalitně poskytnout sjednané služby

- d) připomínky, stížnosti a reklamace zákazníků řešit na místě, v případě, že to není možné, pak do 30-ti dnů po ukončení zájezdu a po obdržení písemné reklamace.

VII. Odstoupení od smlouvy, stornopodmínky

1. K odstoupení na účasti je vždy třeba písemné formy.

Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí této písemnosti cestovní kanceláří.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů změny podstatných podmínek ze strany CK nebo zrušení zájezdu má právo na:

- a) účast v náhradním zájezdu s obdobnou kvalitou

- b) vrácení všech zaplacených částek do 30-ti dnů od obdržení storna.

3. Zákazník má právo kdykoliv od objednání zájezdu bez udání důvodů svoji účast zrušit, je však povinen zaplatit stornopoplatky ve výši:

a) do 49 dní před odjezdem: 300,- Kč/os

b) 48 - 30 dní před odjezdem: 20%

c) 29 - 15 dní před odjezdem: 50 %

d) 14 - 7 dní před odjezdem: 80 %

e) 6 a méně dní před odjezdem: 100%

vždy z celkové ceny zájezdu vč. všech dodatkových služeb. Za zrušení zájezdu se 100 % stornopoplatkem se považuje i nedostavení se k odjezdu včas. Stornovací poplatky budou vyúčtovány i v případě, kdy se zákazník nezúčastní pobytu v důsledku jím udaných nesprávných a neúplných údajů na přihlášce, nepředložení cestovních dokladů a nedodržení celních, pasových, devizových, vízových či jiných předpisů.

4. Změna knihování ze strany zákazníka bude provedena v případě, že změnu je možno realizovat, a to za paušální poplatek 200,- Kč za jednu změnu.

VIII. Reklamacce

1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu, zda tyto závazky měly být plněny CK přímo či jiným dodavatelem služeb pro CK.

2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo dohodnuto v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Není-li okamžitě na místě sjednána náprava, může zákazník na místě sepsat reklamační protokol, který bude do 14 dnů po návratu předán CK Štefl tour k reklamačnímu řízení. Po uplynutí této lhůty může být reklamacce uplatňována pouze tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez zavinění zákazníka, ale nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd podle cestovní smlouvy ukončen, jinak právo zaniká. Reklamacce musí být doložena zápisem z místa pobytu (viz č. V. ld).

3. Reklamační právo lze uplatnit také u zplnomocněného obchodního zástupce CK, který prodej zprostředkoval.

4. CK neručí za kvalitu cizích služeb, které si zákazník objedná v místě napřímou, např. s pomocí delegáta lodní výlet apod., ani za škody způsobené zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytovanými službami, událostí, které nešlo zabránit.

IX. Poznámky, doporučení Při výběru zájezdů doporučujeme detailní seznámení

s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Bližší a doplňující informace rádi podají pracovníci CK. U pobytů je třeba počítat s tím, že v závěrečný den je nutno vyklidit ubytovací kapacitu do 10.00 hod. dopoledne (nebo dle pokynů delegáta). Požadované umístění v buse, příp. požadovaný přístup na trase nemusí CK akceptovat.

X. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 01.12. 2012

a vztahují se na nabídku dle tohoto katalogu.