

Všeobecné smluvní podmínky

Smluvní vztah

Vzájemný smluvní vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří ADRENALIN CENTRUM s. r. o. (dále jen CK) a zákazníkem se řídí ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku. Tento vztah vznikne na základě písemné cestovní smlouvy (dále jen CS), který se řídí všeobecnými podmínkami upravenými zákonem č. 159/1999 Sb. Tato CS musí být řádně vyplněna a podepsána zákazníkem. CS je závazná i pro ostatní osoby, které jsou zapsány na přihlášce jako spolucestující nebo spolubydlíci. Za spolucestující ručí svým podpisem objednavatel (1. na přihlášce), který seznámil ostatní se smluvními všeobecnými podmínkami. Potvrzením CS se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb dle katalogu či nabídkového listu. CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje v CS a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené na CS. CS lze uzavřít i prostřednictvím obchodního zástupce. U nezletilých osob musí CS podepsat jejich zákonný zástupce. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v CS.

Platební podmínky a cena zájezdu

Cena zájezdu je cena sjednaná mezi CK a zákazníkem a je vždy uvedena v CS. CK si vyhrazuje právo na zaplacení celé služby před jejich poskytnutím. Cena zájezdu je přesně specifikovaná v nabídkovém katalogu a zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně specifikovány. CK nejprve provede rezervaci, a přidělí klientovi rezervací číslo, které slouží při platbě jako variabilní symbol. V době rezervace musí být odevzdána nebo zaslána řádně vyplněná CS (počítá se den převzetí CS cestovní kanceláří ADRENALIN CENTRUM s.r.o.) spolu s příloženou kopií o platbě. V případě, že dojde k opožděnému předání CS a kopie platebního dokladu, vyhrazuje si CK právo neakceptovat tímto přihlášení účastníka na zájezd a obsadit původně rezervované místo jiným náhradníkem. Při podpisu CS je zákazník povinen složit zálohu 50% z celkové ceny zájezdu. Doplatek musí být zaplacen nejpozději do 30 dnů před odjezdem v 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. Na další odškodnění již klient nemá nárok. V případě smluvního vztahu v době kratší 30-ti dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu při potvrzení CS. Po podepsání CS zákazník není možné dodatečně nárokovat slevy. Vzhledem k tomu, že katalogové ceny jsou kalkulovány dle kurzu, který je platný v době, kdy je katalog dáván do tisku, vyhrazuje si CK právo vlivem změny kurzu a zvýšení ceny pohonných hmot zvýšit cenu zájezdu a pobytu max. o 10%. Cenu lze zvýšit max. 21 dní před zahájením zájezdu a CK je povinna zákazníka o této změně informovat písemně. Při zvýšení nad 10% ceny zájezdu může zákazník od smlouvy odstoupit a požadovat po CK vrácení zálohy. V případě, že byla vrácena zákazníkovi celá částka, nemá nárok na jakoukoliv další náhradu. Dále si CK vyhrazuje právo vzhledem k předčasnému tisku katalogu (cca 6 měsíců) případné malé změny neuvedené v katalogu oznámit klientovi před složením zálohy a podepsáním CS. CK nese žádnou odpovědnost za mimořádné poplatky související a mimořádným zavedením např. bezpečnostní taxy na letištích apod. Tento poplatek není ani součástí ceny zájezdu.

Zrušení CS zákazníkem a stornovací poplatky

Zákazník má kdykoliv před započítáním zájezdu právo odstoupit od CS, avšak zrušení této CS nastává dnem doručení smlouvy o odstoupení (storno). Odstoupení od smlouvy je zákazník povinen předat osobně v CK, doporučenou poštou nebo faxem, nikdy ne elektronickou poštou (e-mailem). K určení stornopoplatků je rozhodující datum převzetí. Při odstoupení od CS budou při vzájemném vyúčtování započteny tyto stornopoplatky z celkové ceny zájezdu (vč. dopravy):

- 45 a více dní před odjezdem 5%
- 44 - 35 dní před odjezdem 25%
- 34 - 20 dní před odjezdem 50%
- 19 - 14 dní před odjezdem 70%
- 13 - 4 dny před odjezdem 90%
- 3 a méně dní 100%

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 100 Kč/os. Změna může být provedena jen tehdy, pokud na sebe náhradník převezme veškeré povinnosti ze smlouvy. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením ze zdravotních důvodů, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného (ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu). V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Zrušení zájezdu a změny ze strany CK

CK je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů, případné stornování většího počtu zákazníků nebo nenaplnění minimálního počtu účastníků), a které brání v poskytování služby podle předem stanovených podmínek:

- zrušit zájezd
- přesunout termín odjezdu

Rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinna oznámit všem přihlášeným klientům do 7 dnů před odjezdem a bez zbytečného odkladu jim vrátit celou zaplacenou částku zájezdu. Zákazník nemá nárok již na žádné další náhrady. CK si vyhrazuje právo na event. odlišnosti v katalogu proti skutečnostem. CK má právo upravit program zájezdu z důvodů špatného počasí, silničních zácp, neúměrného čekání na hranicích, zdravotních problémů některého z klientů atd., které CK nemůže ovlivnit. V těchto uvedených případech nemá zákazník právo na slevu zájezdu. Případné další změny zájezdu a programu mohou být uskutečněny jen se souhlasem 80% účastníků. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy u na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoliv stornopoplatků v případě přesunu konání zájezdu proti původnímu termínu o více než 48 hod.

Reklamac

Jestliže zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn nekalitní služby a podstatné vady těchto služeb reklamovat. V případě, že je v místě pobytu delegát, je povinen tento pracovník CK řešit reklamaci na místě. V případě, že není na místě delegát a jedná se o reklamaci ubytování, žádáme, abyste použili službu CK uvedenou v propozicích na zájezd a my popřípadě s našim partnerem nebo ubytovatelem vyřešíme danou situaci v co nejkratší době. Reklamac, které nebudou vyřešeny a odstraněny na místě, řeší CK po ukončení zájezdu. Pro objektivnost posouzení doporučujeme doložit k této reklamaci písemný záznam z místa pobytu (od zástupce CK, hotelu, apod.). CK je povinna odpovědět na reklamaci nejpozději do 30 dnů od data podání. V ojedinělých případech, kdy je nutné získat vyjádření zahraničního partnera, se může doba vyřízení reklamacie protáhnout až na 90 dnů. CK neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace

Cestovní doklady a zavazadla

Cestovní doklady si zákazníci zásadně obstarávají sami. Za jejich úplnost, správnost a platnost v době konání zájezdu nese zodpovědnost každý účastník sám. Pas by měl být většinou platný 3-6 měsíců po skončení Vašeho zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že dítě starší 15 let musí mít svůj vlastní cestovní doklad. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro záteční cestu opatřit nové (náhradní doklady) sám a na své vlastní náklady. Zákazník je povinen dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy ČR nebo navštívené země. Převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg je zdarma. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. CK nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel, potvrzení od místních orgánů a příslušné zápisy pak zákazník zasílá sám na pojišťovnu, jedná se o přímý vztah zákazníka k pojišťovně, dopravci nebo ubytovacímu zařízení

Pojištění

Ceny zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb.

Ceny zájezdů nezahrnují cestovní zdravotní pojištění. Doporučujeme klientům sjednat toto pojištění u naší CK

nebo u Vámi vybrané pojišťovny. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je prostředníkem při sjednání pojistné smlouvy. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s 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
- na řádné poskytnutí služeb ze strany CK
- na ochranu dat, které uvádí v přihlášce před nepovolanými osobami
- před nastoupením na zájezd obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK ADRENALIN CENTRUM s.r.o. pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- kdykoliv odstoupit od CS před zahájením zájezdu

Zákazník má povinnost:

- dostavit se 15 minut před plánovaným časem na odjezdové místo a mít u sebe platný cestovní pas pro řádný vstup do zahraničí a pojištění léčebných výloh
- řídit se informačními materiály CK a dbát pokynů vedoucího zájezdu u autobusové dopravy, dodržovat stanovený program
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu
- chovat se v místě pobytu tak, aby to nebylo v rozporu se zákonem navštívené země. Hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyloučení účastníka bez nároku na úhradu neabsolvované části 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 svých zavazadel
- poskytnout ubyt. zařízení uhradit škodu ubytovatelé (náhrada škody může být odečtena z vratné kauce)
- opustit ubytování při odjezdu ve stanovenou dobu viz. propozice k odjezdu a předat ho v původním stavu

Poznámky v CS typu "ubytování s, výhled na, ubytování v patře, sezení v busech,..." mají pro CK pouze informační (ne smluvní) charakter.

Práva a povinnosti CK

CK má právo:

- z důvodů, které nemůže ovlivnit (nedostatek účastníků na akci, extrémní změna 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 minut po plánované době odjezdu, v případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu do této lhůty, zaniká nárok na přepravu s tím, že zaplacená cena zájezdu propadá ve prospěch CK jako smluvní pokuta. Zákazník již nemá nárok na další odškodnění.
- změnit objekt ubytování z důvodů nenadálé změny obsazenosti ze strany zahraničního partnera za předpokladu dodržení místa pobytu a srovnatelné kvality ubytování

CK má povinnost:

- zaslat zákazníkovi písemnou formou pokyny na cestu 7 dní před odjezdem (přesný čas a místo odjezdu, program, druh dopravy, popř. čas příjezdu, informace o pojištění)
- informovat zákazníka o případných změnách v programu nebo ceny zájezdu
- řádně a kvalitně poskytnout v průběhu zájezdu sjednané služby

Nástupní místa

CK si vyhrazuje právo na změnu či zrušení nástupního místa, kde je méně než 6 účastníků. V tom případě uhradí zákazníkovi náklady v ceně jízdného veřejnou hromadnou dopravou do nejbližšího nástupního místa.

Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky vstupují v platnost dnem podpisu CS. Zákazník potvrzuje svým podpisem na CS, že mu jsou všeobecné podmínky známy, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá i jménem všech spolucestujících.