

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře America Tours v. o. s.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře America Tours v. o. s. (dále jen Podmínky) jsou platné pro všechny služby poskytované touto cestovní kancelář a tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiného smluvního vztahu mezi AT a zákazníkem.

1.2. Účastník smluvního vztahu jsou cestovní kancelář America Tours v. o. s., 460 01 Liberec, Janská 868/8, identifikační číslo 18385028, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl A. XXIII, vložka 450 (dále jen AT) a zákazník, přičemž zákazníkem může být fyzická nebo právnická osoba. Osoby mladší 15 let nebo osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, se mohou zúčastnit pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let, u osob mladších 18 let musí být doložen předem písemný souhlas zákonného zástupce. Účast zúčastněných příslušníků na zájezdu nebo poskytování služeb těmto osobám uvede zákazník v cestovní smlouvě nebo objednávce služeb, přičemž současně AT informuje o své vizové povinnosti a všechny cestovní doklady včetně viz si zabezpečí samostatně, nebude-li dohodnuto jinak.

1.3. Vznik smluvního vztahu:

1.3.1. Smluvní vztah mezi AT a zákazníkem vzniká uzavřením písemné cestovní smlouvy s označením smluvních stran, vymezení zájezdu, ceny zájezdu včetně časového rozvrhu plátek a výše zálohy a dalších pravidelných náležitostí, a to podpisem této smlouvy pověřeným pracovníkem AT na straně jedné a podpisem zákazníka na straně druhé, příp. zákonným zástupcem zákazníka nebo osobou jednající za právnickou osobu. V případě uzavření smluvního vztahu prostřednictvím zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury (dále jen prodejce) vzniká smluvní vztah potvrzením doručené cestovní smlouvy podepsané zákazníkem a potvrzením ze strany AT. Uzavření cestovní smlouvy je předána (zaslána) zákazníkovi přímo nebo prostřednictvím prodejce.

1.3.2. Převzetím potvrzené cestovní smlouvy zákazník uvědomuje, že se seznámil s obsahem cestovní smlouvy a Podmínkami, se kterými souhlasí.

1.3.3. Potvrzením cestovní smlouvy se AT zavazuje poskytnout zákazníkovi služby v rozsahu a kvalitě podle uzavřené cestovní smlouvy a Podmínek, a zákazník se zavazuje zaplatit smlouvenou cenu a dodržovat povinnosti stanovené cestovní smlouvou a těmito Podmínkami.

1.4. Předmětem smluvního vztahu mezi AT a zákazníkem je zájezd nebo jmenovité služby podle objednávky zákazníka, přičemž jejich rozsah je dán cestovní smlouvou, objednávkou a obsahem katalogu, který v části „Další informace, upozornění, doporučení“ a cenových informací tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiného smluvního vztahu mezi AT a zákazníkem.

1.5. Vztahy mezi AT a zákazníkem se řídí především uzavřenou cestovní smlouvou, těmito Podmínkami, obsahem katalogu, Občanským zákoníkem a zák. č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších úprav.

2. Práva a povinnosti zákazníka

2.1. Zákazník má právo především:

2.1.1. na poskytnutí služeb podle cestovní smlouvy a účast na zájezdu, a to pouze v případě úhrady ceny služeb v celém rozsahu. V případě nevyčerpaní služeb bez zavinení AT nemá zákazník právo na jejich náhradu.

2.1.2. na dostupné informace o podstatných skutečnostech týkajících se poskytovaných služeb ve smyslu zákona

2.1.3. odstoupit od cestovní smlouvy podle části 6. těchto Podmínek

2.1.4. reklamovat služby podle části 7. těchto Podmínek

2.1.5. být seznámen s případnými změnami ceny a rozsahu služeb

2.1.6. na pomoc v nesnážích ve smyslu zákona

2.2. Zákazník má povinnost především:

2.2.1. uhradit cenu zájezdu nebo poskytování služeb v celém rozsahu podle bodu 4.2. těchto Podmínek

2.2.2. poskytnout AT součinnost, především úplným a pravdivým vyplněním údajů v cestovní smlouvě nebo objednávce a sdělením změn těchto údajů a dalších požadavků na AT

2.2.3. při zájezdu nebo poskytování služeb dodržovat platné normy jednotlivých států, především dopravní, zdravotní, bezpečnostní, celní, pasové a tranzitní včetně zvyklostí těchto států a předpisů dopravci a ubytovatelů a počítat si tak, aby nedocházelo ke škodám nebo újmám AT, ostatních zákazníků ani třetích osob

2.2.4. vycestovat s platným cestovním pasem a splňovat vizové podmínky cílových, případně i tranzitních zemí

2.2.5. vycestovat s doklady požadovanými pro vstup do jednotlivých zemí, příp. tranzit, především s platnými vízy, doklady o zdravotní způsobilosti, předepsaném očkování a pod.

2.2.6. postupovat podle pokynů AT a jejich zástupců, především průvodce a řidiče, dodržovat program zájezdu

2.2.7. v případě odstoupení od smlouvy nebo objednávky služeb zaplatit AT stornopoplatky podle bodu 6. těchto Podmínek

2.2.8. uhradit do plné výše náklady a škody vzniklé nedodržením Podmínek zákazníkem

3. Práva a povinnosti AT

3.1. AT má právo především:

3.1.1. na úhradu ceny zájezdu nebo objednaných služeb v celém rozsahu

3.1.2. odstoupit od cestovní smlouvy nebo poskytování služeb podle zákona nebo těchto Podmínek

3.2. AT má povinnost především:

3.2.1. poskytnout zákazníkovi služby podle cestovní smlouvy nebo objednávky služeb

3.2.2. informovat řádně, úplně a pravdivě o podstatných skutečnostech týkajících se poskytovaných služeb ve smyslu zákona

4. Cena, platební podmínky

4.1. Cena zájezdu zahrnuje služby uvedené u jednotlivých zájezdů, především dopravu, transfery z letiště a na letiště v místě pobytu nebo programu, ubytování, program, pojištění a služby průvodce při příletu a odletu (průvodce doprovází zákazníky při letecké přepravě) a po dobu pobytu nebo programu zájezdu v místě, případně další služby, není-li uvedeno jinak. Průvodce absolvuje se skupinou veškerý plánovaný program s výjimkou fakultatívních akcí, kde jeho přítomnost není nezbytná. Cena jednotlivých objednaných služeb je stanovena individuálně.

4.2. Změna cen za dopravu včetně zvýšení cen pohonných hmot, plátek spojených s dopravou, změna směných kursů apod. opravňuje AT změnit cenu zájezdu nebo poskytování služeb do 21 dne před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služeb. Zvýšení ceny zájezdu nebo poskytování služeb bude provedeno o částku odpovídající hodnotě navýšení cen oproti cenové kalkulaci s tím, že zákazník bude AT o této změně informován.

4.3. Cena zájezdu nebo objednané služby je kalkulována kursem příslušných měn platných v době korektury katalogu AT. V případě změny cen je pro AT závazná cena uvedená na cestovní smlouvě nebo objednávce služeb, pokud byla zákazníkem uhradena cena zájezdu nebo objednaných služeb v celém rozsahu.

4.4. AT má právo na:

4.4.1. úhradu zájezdu zákazníkem podle cestovní smlouvy nebo objednaných služeb v celém rozsahu před jejich poskytnutím nejpozději 30 dnů před plánovaným zahájením zájezdu nebo poskytováním služeb, přičemž za okamžitý úhrady všech plátek zákazníka vůči AT je považován okamžik, kdy je plátba připsána na účet AT nebo uhradena v hotovosti.

4.4.2. úhradu zálohy zákazníkem ve výši 40 % z ceny zájezdu nebo objednaných služeb při uzavření smlouvy. V případě plátek bankovním převodem nebo složenkou jsou smluvně služby rezervovány následujícími 14 kalendářními dny. Pokud do této lhůty AT neobdrží řádné plátbu na účet, je rezervace zrušena, nebude-li dohodnuto jinak.

4.4.3. úhrady zájezdů a služeb sjednané prostřednictvím prodejců jsou smluvně s bodem 4.4.2.

4.4.4. v případě, že zákazník uzavře cestovní smlouvu nebo objedná službu v době kratší než 30 dnů před plánovaným zahájením zájezdu nebo poskytováním služeb, je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu nebo objednaných služeb v celém rozsahu současně s uzavřením cestovní smlouvy nebo předáním objednávkových služeb

4.5. V případě, že zákazník neprovede úhradu zájezdu nebo objednaných služeb řádně a včas, je AT oprávněna jeho účast na zájezdu nebo objednané službě zrušit bez výzvy a zákazník se pro tento případ zavazuje uhradit stornopoplatky podle části 6. těchto Podmínek.

4.6. Ceny zájezdů nebo poskytování služeb nezahrnují letištní, bezpečnostní a palivové taxy s tím, že u jednotlivých zájezdů v katalogu AT je uvedena celková výše těchto tax (pausál) podle výše platné v době korektury katalogu AT, není-li uvedeno jinak. V případě změn uvedených tax budou upřesněny AT nejpozději při doplatku ceny zájezdu nebo služeb. Zákazník je povinen uhradit tyto taxy současně s cenou zájezdu nebo služeb.

4.7. Při změně jména zákazníka nebo objednaného hotelu (překnihování), které AT podle požadavku zákazníka provede, je zákazník povinen uhradit AT poplatek 5.000,- Kč za toto překnihování provedené od potvrzení cestovní smlouvy nebo objednávky služeb do 45. dne před odletem původně plánovaného zájezdu nebo zápočetím služby. V případě žádosti klienta o překnihování ve lhůtě kratší než 45. dnů před zápočetím zájezdu nebo služby bude poplatek určen individuálně podle skutečných nákladů.

4.8. Slevy: AT poskytne zákazníkovi při objednávce zájezdu na základě jeho požadavků s doložením účasti na zájezdech AT (od roku 1995) slevu ze základní ceny zájezdu, tj. z ceny bez tax, příplateků a ceny fakultatívních služeb bez možnosti kumulovat slevy:

- při účasti na druhém skupinovém zájezdu AT ve výši 3 %

- při účasti na třetím skupinovém zájezdu AT ve výši 4 %

- při účasti na čtvrtém a dalších zájezdech AT ve výši slevy 5 %

5. Změny

5.1. Je-li AT nucena před zahájením zájezdu nebo poskytováním služeb změnit podmínky cestovní smlouvy nebo služeb, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy nebo služeb včetně nové ceny. Zákazník má právo rozhodnout se, zda s navrženou změnou souhlasí nebo od cestovní smlouvy nebo poskytování služeb odstoupí. Pokud ve lhůtě stanovené AT, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení tohoto návrhu zákazníkovi, od cestovní smlouvy nebo poskytování služeb neodstoupí, má se za to, že se změnami souhlasí.

5.2. AT si vyhrazuje právo změny jednotlivých služeb a časového programu zájezdu z důvodu zájahu vyšší moci, rozhodnutí orgánů státní moci a správy, omezení návštěv pamětihodností a dnů svátků nebo oslav v místě, mimořádných okolností a v dalších nutných případech, především při změně dopravního prostředku, trasy a programu zájezdu apod. Je-li to možné, AT v těchto případech zabezpečí náhradní program a služby kvalitou a rozsahem srovnatelné se službami podle cestovní smlouvy, přičemž zákazníkovi nevzniká právo na slevu z ceny nebo vrácení ceny. AT si dále vyhrazuje právo změnit termín zájezdu až o sedm dnů v době pěti týdnů a nebo déle, před odletem zájezdu.

5.3. Nebylo-li dosaženo minimálního počtu zákazníků uvedených u jednotlivých zájezdů podle bodu 5.3. 1. těchto podmínek, je AT oprávněna zrušit zájezd a o této skutečnosti informovat zákazníka, nejpozději však 14 kalendářními dny před zahájením zájezdu.

5.3.1. Minimální počet zákazníků AT stanovuje podle možnosti pozemní dopravy na: - u autokaru do 47 sedadel na 35 zákazníků - u autokaru do 28 sedadel na 20 zákazníků - u minibusu do 15 sedadel na 10 zákazníků - u minivanu do 7-8 sedadel na 6 zákazníků

5.3.2. K ekonomickému využití dopravních prostředků může být zvolena kombinace prostředků pozemní přepravy (např. minibus + minivan, 2x minivan apod.).

5.4. První den zájezdu a den odletu zpět je určen k zajištění dopravy, transferu apod. a tyto dny nejsou určeny k rekreaci nebo programu, nebude-li stanoveno jinak.

5.5. V případě změny služeb na základě požadavků zákazníka nese zákazník náklady spojené s touto změnou v plném rozsahu, není-li těmito podmínkami stanoveno jinak.

5.6. Zákazník může ve lhůtě do 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu nebo poskytováním služeb písemně oznámit AT změnu u účasti účastníka spolu s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a Podmínkami, přičemž společně a nerozdílně odpovídají za úhradu ceny zájezdu nebo poskytování služeb a úhradu dalších nákladů, které se změnou zákazníka AT vzniknou s tím, že jsou pro ně závazné tyto Podmínky také v bodě 4.7.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné (stornopoplatky)

6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu nebo poskytováním služeb písemně odstoupit od cestovní smlouvy nebo objednávkových služeb.

6.2. AT může odstoupit od cestovní smlouvy nebo objednávkových služeb:

6.2.1. z důvodu zrušení zájezdu, především podle bodu 5.3. těchto Podmínek a v důsledku neodvratitelných událostí, kterým AT nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze vyžadovat

6.2.2. z důvodu porušení povinností zákazníkem, přičemž v případě odstoupení v průběhu zájezdu nebo poskytování služeb nemá zákazník nárok na

vrácení poměrné části ceny zájezdu nebo služeb, které nebyly čerpány a zákazník je povinen uhradit další náklady vzniklé AT

6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy nebo objednávkových služeb porušení povinností AT nebo odstoupí-li AT od cestovní smlouvy nebo objednávkových služeb z důvodů porušení povinností zákazníka, je zákazník povinen zaplatit AT za odstupné (stornopoplatky) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však za osobu ve výši:

- 10 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od podepsání smlouvy nebo objednávky do 45. dne před odletem nebo zahájením poskytování služeb

- 25 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od 44. do 35. dne před odletem nebo zahájením poskytování služeb

- 50 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od 34. do 15. dne před odletem nebo zahájením poskytování služeb

- 75 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování od 14. do 6. dne před odletem nebo zahájením poskytování služeb

- 100 % z celkové ceny zájezdu, letenky nebo služby při stornování 5. a méně dnů před odletem nebo zahájením poskytování služeb

6.4. Pro samostatné letenky platí stornopodmínky jednotlivých leteckých společností, se kterými bude klient seznámen při rezervaci letenky

7. Reklamacce, odpovědnosti vztahy

7.1. AT odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z cestovní smlouvy nebo objednávkových služeb. AT se odpovědnosti zprostil, došlo-li ke zrušení zájezdu nebo poskytování služeb, porušení závazku AT nebo škodě v důsledku neodvratitelných událostí, kterým AT nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze vyžadovat, podle bodu 5.3. těchto Podmínek nebo způsobil-li vodu, škodu nebo újmu zákazník nebo třetí osoba.

7.2. Nesplní-li AT své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u AT bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. AT reklamaci vyřídí v zákonné lhůtě, nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se zákazníkem na delší lhůtu.

7.3. AT nenese žádnou odpovědnost za služby, které si zákazník objedná nebo zabezpečí na místě mimo program a služby AT. AT nenese také žádnou odpovědnost za zpoždění, přesměrování nebo zrušení letů, časové odchylky (ztráty) způsobené mimořádnými opatřeními k zajištění bezpečnosti leteckého provozu, opoždění nebo ztrátu zavazadel nebo jiné problémy související s leteckou přepravou. Nedostaví-li se zákazník k odletu nebo zmešká let, má AT právo na plnou úhradu ceny zájezdu nebo poskytování služeb.

7.4. Za předmět reklamace se nepovažují vady, škody a újmy způsobené zákazníky, které jsou předmětem pojištění nebo které jsou z pojištění plněny výslovně vyřaty.

7.5. Za vodu plnění se nepovažují děje způsobené třetí osobou nebo vyplývající z odlišných geografických, náboženských, kulturních, a hygienických standardů u místě poskytování služeb, především hluk, menší možnosti občerstvení, kvalita komunikací spojená s časem přepravy, úroveň přepravy apod.

8. Pojištění

8.1. Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, kde AT je zprostředkovatelem tohoto vztahu. Zákazníci jsou pojištěni v případě poznávacích zájezdů komplexním cestovním pojištěním zahrnujícím aktivní asistenci 24 hod. denně, léčebné výlohy, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, zpoždění zavazadel, odpovědnost za škody, pojištění storna zájezdu, pojištění přeprušení cesty, kompenzaci nevyužití dovolené a zpoždění odjezdu, to vše podle podmínek Cestovní pojišťovny a. s. uvedených v katalogu AT. V případě pobytových zájezdů zahrnuje pojištění zákazníkovi aktivní asistenci 24 hod. denně a léčebné výlohy, to vše podle podmínek Cestovní pojišťovny a. s. uvedených v katalogu AT s tím, že AT nabízá a doporučuje zákazníkům cestovní pojištění. U pojištění, které je součástí ceny zájezdu, je pojištění smlouva uzavřena okamžikem zaplacení zálohy na zájezd na účet CK AT.

8.2. AT má uzavřenu pojišťovnou pro případ úpadku podle zákona č. 159/1999 Sb. ve znění následních změn.

8.3. AT nenese odpovědnost zejména za ztrátu nebo zničení osobních věcí klientů v průběhu zájezdu a za škodu vzniklou stornem zájezdu ze strany zákazníka.

8.4. Hlavním smluvním partnerem pro pojištění zákazníků AT je EVROPSKÁ CESTOVNÍ POJIŠŤOVNA a. s. (www.evropska.cz) Na požadavek zákazníka zprostředkuje AT pojištění u pojišťovny Kooperativa a. s.

8.5. Spolu s cestovní smlouvou je AT povinna předat zákazníkovi doklad o pojištění vystavený pojišťovnou, přičemž k předání tohoto dokladu platí bod 9. těchto Podmínek.

9. Další podmínky

9.1. Způsob, doba a místo předání dokladů spojených se zájezdem nebo poskytováním služeb je se zákazníkem sjednáno při uzavření cestovní smlouvy s tím, že AT je oprávněna předat tyto doklady nejpozději v den odletu.

9.2. Zákazník je povinen podle pokynů AT dostaví se na stanovené místo nástupu na zájezd ve stanovenou hodinu, příp. převzít podle pokynů AT doklady spojené se zájezdem nebo poskytováním služeb.

9.3. Zákazník od cestovní smlouvy nebo poskytnutí služeb odstoupí nebo uplatní reklamaci dnem, kdy je tento projev vůle řádně doručen AT.

9.4. Fotografie a popisy uveřejněné v katalogu AT jsou pouze ilustrativní.

10. Zpracování osobních údajů

10.1. Zákazník souhlasí ve smyslu platné právní úpravy, aby jeho osobní údaje uvedené v cestovní smlouvě, především jméno, příjmení, rodné číslo a místo trvalého pobytu byly zpracovány do elektronické databáze AT a následně AT používány v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu. Zákazník současně prohlašuje, že je zmocněn k tomuto souhlasu i za další osoby uvedené v cestovní smlouvě nebo objednávce.

10.2. AT se zavazuje ochraňovat osobní údaje klienta před zneužitím a nepovolenými osobami.

10.3. Zákazník souhlasí s použitím fotografií pro potřeby AT týkající se jeho osoby, které poskytne AT sám nebo fotografií pořízených průvodcem zájezdu nebo jiným zákazníkem v průběhu zájezdu.

11. Závěrečné ustanovení

11.1. Tyto Podmínky jsou platné od 1. 11. 2009.

11.2. Zákazník potvrzuje podpisem cestovní smlouvy nebo objednávky, že jsou mu Podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.