

Dodatek k cestovní smlouvě. Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Mgr. Vladimíra Kuželová – CK Andante:

Cestovní smlouva se uzavírá mezi CK /pořadatelem zájezdu/ a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena také prostřednictvím obchodního zástupce, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení a udělené plné moci.

1. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě, také v bodě 10 Všeobecných podmínek. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejméně 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. CK může v katalogu nebo v poznámce v cestovní smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu.

Zákazník může písemně oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník.

2. Platba zájezdu

CK je oprávněna při podpisu cestovní smlouvy požadovat úhradu zálohy ve výši minimálně 50% z celkové částky za objednané služby – v hotovosti, převodem na účet, fakturou. Cestovní smlouva nabývá platnosti až po úhradě zálohy. Doplatek ceny objednaných služeb musí být uhrazen nejpozději 30 dní před zahájením čerpání první služby /doprava, ubytování/. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy i doplatku odpovídá vždy zákazník, a to i v případě fakturace zaměstnavateli. V případě nezaplacení zálohy nebo doplatku ve stanoveném termínu pozbývá smlouva platnosti a cestovní kancelář je oprávněna od smlouvy odstoupit, zrušit zákazníkovi objednané služby bez náhrady, a to i v případě, že byly uhrazeny jen částečně.

Při objednávce zájezdu „na vyžádání“ bude v cestovní smlouvě uvedeno „na vyžádání“, záloha činí 1 000,- Kč/cestovní smlouva a teprve po potvrzení zahraničním nebo tuzemským partnerem potvrdí cestovní kancelář cestovní smlouvu a vybere zálohu na zájezd. V případě, že klient sepiše cestovní smlouvu s uvedením ubytovací kapacity „na vyžádání“ a následně se rozhodne i v případě, že kapacitu cestovní kancelář dodatečně dostane k dispozici, od smlouvy odstoupit a neuhradí další zálohu do výše 50% ceny, vzniká cestovní kanceláři nárok na platbu za vyžádání ve výši 1 000,- Kč/cestovní smlouva a tato částka klientovi nebude vrácena.

3. Zvýšení ceny zájezdu

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně navýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit, dojde-li ke zvýšení:

a/ ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b/ plateb spojených s dopravou, např. mýtného, letištních a bezpečnostních poplatků, přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu

c/ směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu

d/ ceny za ubytování a stravování dodavatelem.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

4. Povinnosti CK při uzavření cestovní smlouvy

CK předkládá zákazníkovi návrh smlouvy a po jejím uzavření jedno její vyhotovení. Pokud je zájezd prodáván prostřednictvím provizního prodejce, musí centrála CK v Přísku tuto smlouvu zkontrolovat, potvrdit a potvrzení zaslat zpět proviznímu prodejci. Zákazník podpisem ztvrdzuje, že spolu s cestovní smlouvou převzal katalog CK nebo jiný informační materiál, který obsahuje bližší údaje o zájezdu, dále převzal doklad o pojištění vystavený pojišťovnou a seznámil se se způsobem, jak má uplatnit své nároky plynoucí z případného porušení právních povinností CK.

CK je povinna po obdržení doplatku nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu zákazníkovi odeslat bližší organizační pokyny a informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka potřebné a které jsou jí známy, pokud již nejsou obsaženy v katalogu, jiných informačních materiálech nebo v cestovní smlouvě, které byly zákazníkovi předány.

Zejména jde o upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování, dále kontaktní údaje na osobu, na kterou se zákazník v průběhu zájezdu v nesnázích může obrátit o pomoc. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před nástupem, obdrží klient všechny tyto informace při uzavírání cestovní smlouvy a zaplacení celkové částky za služby. Při zakoupení zájezdu u provizního prodejce zasílá CK odbavení pro klienta prostřednictvím tohoto provizního prodejce /mailem, ev. poštou nebo faxem/.

5. Změna podmínek cestovní smlouvy

Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smlouvy zákazníkem.

a/ ze strany CK:

musí-li CK z objektivních důvodů změnit před zahájením zájezdu podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi její změnu a uvést případnou změnu ceny. Pokud zákazník se změnou nesouhlasí, má právo od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která však nesmí být kratší než 5 dnů, od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

CK je dále oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických /např. jiná posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových či organizačních důvodů, apod./, změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, rozsah a kvalita služeb musí být zachována a cena se nesmí změnit. Zákazník nemá právo v případě těchto změn odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo konce akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu nebo trasy zájezdu, týká-li se více než 20% jeho trvání.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změny.

b/ ze strany zákazníka:

před zahájením zájezdu může zákazník cestovní kanceláři písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba, uvedená v oznámení, oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že splňuje všechny, i zvláštní podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu podle cestovní smlouvy a rovněž nákladů spojených s **překnihováním**.

Poplatek za změnu osoby je 300,- Kč.

Poplatky za jiné změny ze strany zákazníka jsou tyto: změna termínu do 30 dní před čerpáním první služby 100,- Kč/osoba, od 29. dne před čerpáním první služby se změna termínu považuje za odstoupení od smlouvy včetně stornopoplatku a na nový termín se uzavírá nová cestovní smlouva.

Navýšení počtu osob v cestovní smlouvě: 100,- Kč/osoba.

Změna pobytového místa: 200,- Kč/cestovní smlouva.

Změna nástupního místa v ČR: 50,- Kč/osoba, lze měnit nejpozději 10 dní před odjezdem.

Změna výstupního místa v zahraničí: 100,- Kč/osoba, lze měnit nejpozději 10 dní před odjezdem z ČR.

Jiné změny v cestovní smlouvě /stravování, doprava, pojištění, apod./- 50,- až 100,- Kč za osobu.

V případě prodeje mimokatalogové nabídky privátních apartmánů – konkrétních vil, kde se klient bude rozhodovat podle zaslaných obrázků NA VYŽÁDÁNÍ, stojí tato služba 100,- Kč.

6. Odstoupení od cestovní smlouvy

Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smlouvy zákazníkem.

Odstupuje-li z důvodu porušení smlouvy zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit níže stanovené odstupné a CK je povinna mu vrátit úhradu sníženou od odstupné. Poruší-li zákazník smlouvu nedodržením termínu splatnosti doplatku, není CK povinna mu zálohu vracet – viz bod 1.

CK se může zprostit odpovědnosti za škodu, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu účastníků potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoliv, prokazatelnou písemnou formou a se zaplacením stornopoplatku.

Odstoupí-li na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě původního, pokud může CK takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedeném případě platba uskutečňuje na základě původní cest. smlouvy považuje za platbu nové cestovní smlouvy.

7. Odstupné/stornopoplatky:

Výše odstupného se sjednává podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě do poskytnutí první služby. Rozhodující pro výpočet výše odstupného je termín doručení prokazatelného písemného oznámení do CK.

Výše odstupného za každou osobu činí před čerpáním první služby:

45 a více dní	500,- Kč za osobu
44 – 30 dní.....	25% z ceny celkově objednaných služeb
29 – 21 dní.....	50% z ceny celkově objednaných služeb
20 – 11 dní.....	80% z ceny celkově objednaných služeb
10 a méně dní	100% z ceny celkově objednaných služeb

8. Odpovědnost cestovní kanceláře

CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cest. smlouvy a potvrzené cestovní kancelář V. Kuželová. Zákazník musí uplatnit své právo řádně a včas, na místě, kde lze případné nedostatky napravit, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být ukončen, jinak právo zaniká. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo z důvodu nízkého počtu účastníků /nenaplnění minimálního počtu/ nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit. CK se dále může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ani ona, ani jiné dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a/ zákazníkem, b/třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu /např. jiným zákazníkem/, c/ neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V případě reklamace musí klient v CK předložit písemný protokol z místa pobytu, kterým odpovídající subjekt potvrdí neodstranitelnost případných nedostatků na místě.

9. Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby nebude moci řádně a včas poskytnout, je povinna provést bez zbytečného odkladu opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Zákazník musí své právo na poskytnutí služeb sjednaných v cest. smlouvě uplatnit bez zbytečného odkladu, a to u zástupce CK = smluvního partnera v místě nebo na recepci ubytovacího zařízení. Za závaznou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího či stravovacího objektu v témže pobytovém místě /pokud je zachována kategorie a sjednaný rozsah vybavení objektu, popř. jsou služby poskytnuty v objektu vyšší kategorie/. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedeno v cest. smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Jestliže je součástí zájezdu i doprava a náhradní ubytování nelze zajistit, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s kterým zákazník souhlasí. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než bylo CK Kuželová potvrzeno v cestovní smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady. V případě, že zákazník nečerpá některou z uhrazených služeb, nevzniká mu právo na vrácení zaplacené ceny těchto nečerpaných služeb/např. stravování, výlety, doprava, cvičení, masáže, apod./

10. Přeprava

Informaci o trase přepravy v zahraničí obdrží zákazník při sepisování cestovní smlouvy. Čas odjezdu autobusu nebo svozového auta obdrží zákazník v organizačních pokynech k zájezdu. Cestovní kancelář V. Kuželová si vyhrazuje právo na změny těchto údajů. Vzhledem k velkému počtu nástupních míst je nutné počítat i s přestupy a v některých případech i s čekací dobou na přípoj. CK si vyhrazuje právo využít přepravy i jiných cestovních kancelář. Nástupní místa uvedená v odbavení nelze měnit jinak než písemnou formou a nejpozději 10 dní předem. V případě malého počtu zákazníků z jednoho nástupního místa je doprava řešena svozovými auty či autobusy k hlavní trase autobusu. Minimální počet účastníků z jednoho nástupního místa jsou 4 osoby. Při nižším počtu osob bude klient informován o nejbližším nástupním místě.

První a poslední den autobusových zájezdů /většinou sobota, úterý/ je určen k přepravě, nikoliv k vlastní dovolené. Odjezdy z většiny pobytových míst jsou plánovány ve večerních hodinách, je nutné počítat s nočními přejezdy. Vzhledem k nepředvídatelným okolnostem, jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, překážky na cestě, objížďky, přírodní katastrofy, technické problémy apod., může dojít k prodloužení plánované doby přepravy.

Na zákazníka v písemně sjednaném nástupním místě čeká autobus nebo svozové auto maximálně 10 minut. Jestliže zákazník nenastoupí, nemá nárok na vrácení ceny jízdného. Jestliže zákazník změšká odjezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny celého zájezdu.

Pro plánování cesty je třeba vzít v úvahu, že je možné se v místě pobytu ubytovat až v odpoledních hodinách, nejdříve ve 14.00 hodin, a při odjezdu je nutné uvolnit pokoje v dopoledních hodinách v čase uvedeném v odbavení, většinou do 9.30 hodin, nejpozději do 10.00 hodin.

CK si vyhrazuje právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud klient svým jednáním narušuje jeho chod, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Vyloučení však mohou být i klienti, kteří např. v případě zpoždění či z jiného důvodu slovně napadají zástupce cestovní kanceláře nebo řidiče, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o CK nebo jejích zástupcích. V případě vyloučení zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. Smyslem a cílem tohoto opatření je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků cestovní kanceláře a řidičů. V případě vyloučení klienta ze zájezdu sepíše zástupce CK nebo řidič protokol, který podepíše dva svědci. Stejně podmínky platí i pro klienty, kteří si zakoupí pouze přepravu nebo víkendové koupání.

Povoleno je jedno zavazadlo do úložného prostoru a jedno příruční zavazadlo na osobu. Přeprava kola a kočárků nebo jiných objemnějších předmětů je povolena jen s předchozím souhlasem CK a za příplatek.

Zvířata mohou být přepravována jen s předchozím souhlasem CK a za příplatek.

Klienti musí dbát během přepravy pokynů řidiče a dodržovat bezpečnostní předpisy, jinak mohou být z přepravy vyloučeni.

Minimální počet účastníků pro realizaci autokarových zájezdů je 35 osob.

11. Ubytování

Rozdělení ubytovacích kapacit, přidělování pokojů a rozmístování klientů provádí zásadně zahraniční nebo tuzemský partner /recepce, agentura/ a CK na něj nemá vliv. Nelze si tedy předem rezervovat patro hotelu či konkrétní bungalov nebo apartmán. V dané kapacitě mohou být ubytovány pouze osoby uvedené ve smlouvě a na voucheru. Při porušení této podmínky nemusí ubytovací zařízení zákazníky přijmout, eventuálně je může vystěhovat, a to bez náhrady.

Veškeré požadavky na ubytování případně uvedené ve smlouvě nad rámec katalogové nabídky a nezahrnuté v ceně nejsou pro CK závazné /např. vzdálenost od moře, výhled, vzdálenost od jiné rodiny, hlučné prostředí, apod./ a nemohou být předmětem reklamace.

12. Reklamac

Jestliže zájezd neodpovídá smluvním podmínkám, má zákazník nárok uplatnit reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit své požadavky na odstranění případných závad bez zbytečného odkladu, řádně a včas, a to přímo u poskytovatele služeb v místě konání pobytu tak, aby mohly závady být odstraněny ihned na místě. Pokud závadu nelze na místě odstranit, sepíše zákazník s ubytovacím zařízením /nebo s partnerskou agenturou v případě apartmánů/ protokol z místa pobytu, kterým odpovídající subjekt /partnerská agentura uvedená na voucheru, recepce, majitel ubytovacího zařízení/ potvrdí neodstranitelnost závad a přesně uvede případné nečerpané služby. Tento protokol je zároveň dokladem, že klient své nároky uplatňoval včas a na místě v souladu se všeobecnými podmínkami. Bez tohoto protokolu nebude reklamac uznána za oprávněnou. Reklamac lze uplatnit písemnou formou /doporučeným dopisem/ nebo ústně, při ústním podání bude v CK sepsán protokol, který zákazník podepíše. Reklamac lze uplatnit nejpozději do tří měsíců po skončení zájezdu.

13. Pojištění zákazníka

Cestovní pojištění zákazníka není zahrnuto v ceně zájezdu. Zákazník má možnost prostřednictvím cestovní kanceláře uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění storna zájezdu. Pokud je zákazníkem pojištění objednáno a zákazník později z jakéhokoliv důvodu od smlouvy odstoupí, částka za pojištění se nevrací.

14. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník souhlasí s použitím osobních údajů v souladu se zákonem 101/2000 Sb. uvedených ve smlouvě pro potřeby CK Kuželová. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených v cestovní smlouvě.

15. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění, s podmínkami úhrady odstupného, dále bere na vědomí, že pojistné podmínky i odstupné jsou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých cestovní smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených údajů. Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace /např. lékařská potvrzení o vakcinaci/. Termín katalog zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán. Odlišuje-li se vymezení zájezdu v nabídkových materiálech od cestovní smlouvy, kterou potvrdila centrála CK Kuželová, má přednost cestovní smlouva.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 1.11.2010 a ruší se jimi Všeobecné smluvní podmínky předchozí.