

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY (dále jen VSP)

**1.1.** VSP jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláři: APULIA IN s.r.o. se sídlem Mendelova 875, 149 00 Praha 4, IČO 28426835 (dále jen CK).

**1.2.** VSP upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK a zákazníkem, v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky, jako je Občanský zákoník, Obchodní zákoník zákon č. 159/99 Sb. aj.

**1.3.** VSP tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. CK si vyhrazuje právo uvést v dodatečných prodejních materiálech (katalog, nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami.

## 2. SMLUVNÍ VZTAH

**2.1.** Účastníkem smluvního vztahu je CK (přímo nebo prostřednictvím autorizovaných prodejců, se kterými má uzavřenou smlouvu o prozvíním prodeji) a zákazník.

**2.2.** Předmětem smluvního vztahu, který je upravován těmito VSP, je prodej:

a) jednotlivých služeb cestovního ruchu a jejich kombinace na základě individuálního požadavku zákazníka tj. na objednávku.

b) zájezdů, tj. předem sestavené nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu.

**2.3.** Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK, vzniká:

a) podáním podepsané OBJEDNÁVKY SLUŽEB zákazníkem a jejím potvrzením ze strany CK (pro 2.2.a)

b) uzavřením CESTOVNÍ SMLOUVY tj. podpisem zákazníka, na cestovní smlouvě a jejím potvrzením ze strany CK (pro 2.2.b)

**2.4.** Smluvní vztah je určen cestovní smlouvou eventuelně obsahem objednávky služeb, VSP, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou.

**2.5.** Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo objednávky služeb zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že uznává všechny smluvní podmínky a souhlasí s nimi, a že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy.

**2.6.** Potvrzením cestovní smlouvy nebo objednávky služeb se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

**2.7.** Smluvní vztah je platný pro všechny další zúčastněné osoby uvedené v Cestovní smlouvě nebo objednávkě služeb (spolucestujících). Za smluvní závazky spolucestujících ručí objednatel jako za své vlastní.

## 3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

**3.1.** Ceny zájezdů a jednotlivých služeb jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem.

**3.2.** Cena je vždy uvedena v CESTOVNÍ SMLOUVĚ, eventuelně na OBJEDNÁVCE SLUŽEB.

**3.3.** CK má právo na úhradu sjednané ceny zájezdu nebo služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu nebo cenu služeb před jejich čerpáním.

**3.4.** Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:

a) záloha ve výši 30% (u leteckých zájezdů minimálně 6.000,- Kč/osoba) ze stanovené celkové ceny je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu (při platbě v hotovosti) nebo do doby splatnosti vystaveného zálohového dokladu. Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se smlouva nebo objednávka neplatnou a objednaný zájezd / služby jsou bez upozornění zákazníka stornovány.

b) doplatek je zákazník povinen uhradit bez vyzvání CK, nejpozději 30 dnů před začátkem plnění sjednaných služeb. Neučiní-li tak, má CK právo odstoupit od smlouvy a zrušit zákazníkovi účast na objednaných službách. Úhrada, která již byla zákazníkem prokazatelně CK poukázána, se po odečtení odpustného, dle čl. 7.6. zákazníkovi neprodlíží vrátí.

**3.5.** Vznikne-li smluvní vztah mezi CK a zákazníkem ve lhůtě kratší než 30 dnů před dnem začátku plnění, je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb ihned při vzniku smluvního vztahu nebo do doby splatnosti vystaveného dokladu. Neučiní-li tak, stává se smlouva neplatnou a objednaný zájezd / služby jsou bez upozornění stornovány.

**3.6.** Katalogové ceny jsou kalkulovány dle kurzu ČNB ke dni 1. 10. 2010.

**3.7.** CK má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou v cestovní smlouvě nejpozději do 21. dne před realizací zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny v případě, že v mezidobí: a) dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (referenční cena paliva je pro naftu 34,- Kč vč. DPH/litr, pro letecké zájezdy ropa Brent 120,- USD/barel) nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků) nebo 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.

Případné zvýšení ceny bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písm. a) nebo b). Resp. o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10%.

Nové ceny by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří měli knihované zájezdy. Nabídka cenové garance se týká těch klientů, kteří v době vyhlášení cenové úpravy již uhradili plnou cenu zájezdu. Oznámení o zvýšení ceny je CK povinna zákazníkovi odeslat doporučením dopisem do místa bydliště/sídla uvedeného v cestovní smlouvě/objednávkě služeb nejpozději 21. den před plánovaným zahájením plnění. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody (odstupné) dle čl. 7.6. Zvýší-li se cena o více než 10% má objednatel právo od uzavřené smlouvy odstoupit bez hrazení storno poplatků. Neodstoupí-li nebo neučiní-li tak do doby uvedené na oznámení o změně ceny je povinen uhradit rozdíl do výše vyúčtované ceny.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNIKA

**4.1.** K základním právům zákazníka patří právo:

a) na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

b) požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou CK známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

c) být seznámen s případnými změnami smluvně ujednaných služeb a cen

d) kdykoliv v době před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 7.

f) na reklamaci dle ustanovení čl. 8.

g) na ochranu osobních dat

h) na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro klienta rozhodné a jež jsou CK známy (nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu).

**4.2.** K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb

b) oznámit při vzniku smluvního vztahu účast cizích státních příslušníků

c) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb

d) dodržovat předpisy, zákony a zvyklosti země a míst do kterých cestuje

e) zaplatit sjednanou cenu zájezdu

f) převzít od CK doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném čase na místo určení

g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil

h) uposlechnout pokynů vedoucího zájezdu nebo delegáta či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravní a ubytovací

i) v případě ztráty nebo odcizení cestovních dokladů v průběhu zájezdu je zákazník povinen si na vlastní náklady obstarat potřebné náhradní doklady

j) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen tuto skutečnost CK oznámit a zaplatit odpustné dle ustanovení čl. 7.6.

## 5. POVINNOSTI A PRÁVA CK

**5.1.** CK je povinna řádně a pravdivě informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, jež jsou CK známy.

**5.2.** CK není povinna poskytnout služby klientovi nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

**5.3.** CK je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb.

**5.4.** Splnil-li zákazník povinnosti dle čl. 4.2 písm. e) je CK povinna nejpozději 7 dnů před zahájením plnění vystavit zákazníkovi poukaz (tzv. VOUCHER), který zašle na adresu zákazníka nebo odpovídajícího autorizovaného prodejce.

## 6. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

### 6.1. Zrušení zájezdu

a) CK má právo zrušit zájezd, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu 30 zákazníků (není-li v nabídkovém listě uvedeno jinak).

b) CK má právo zrušit zájezd/služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu i v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od ní rozumně požadovat.

c) Jestliže CK zruší zájezd/služby je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit písemnou formou nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu/čerpání služeb a bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi zaplacenou částku, aniž by byl zákazník povinen platit CK odpustné.

d) Jestliže CK zruší zájezd z jiných důvodů, než které jsou uvedeny pod písm. a) a b) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10% ceny zájezdu.

**6.2.** Změny dohodnutých služeb ze strany CK nastanou-li okolností, které CK brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CK nucena z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi písemnou formou a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na úhradu škody (odstupného) dle čl. 7.6.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi celou částku, kterou od něj obdržela.

**6.3.** Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka:

a) CK na přání zákazníka provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě, nejsou-li považovány za podstatné. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši 300 Kč. Poplatky se účtují vždy za každou osobu.

b) Změna podstatných podmínek (termínu zájezdu, místa pobytu, typu ubytování nebo jména účastníka ve lhůtě kratší než 41 dní do zahájení čerpání služeb) je považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK odpustné dle článku 7.6.

## 7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

**7.1.** CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu od smlouvy odstoupit z důvodu:

a) porušení povinnosti zákazníkem

b) z důvodu zrušení zájezdu

**7.2.** Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy bez udání důvodů kdykoliv před zahájením čerpání služeb.

**7.3.** Oznámení o odstoupení musí být provedeno písemnou formou. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení do CK.

**7.4.** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou, nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odpustné dle čl. 7.6. CK je po odečtení odpustného povinna vrátit zákazníkovi vzniklý rozdíl.

**7.5.** Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi celkovou částku, kterou od něj obdržela.

**7.6.** Odstupné (storno poplatky) vyjádřené procentem z celkové ceny všech objednaných služeb. Výše odpustného je závislá na dni doručení písemného oznámení o odstoupení do CK a činí:

a) do 30 dnů před počátkem pobytu 10% (minimálně 400,-Kč/osoba)

b) od 29 do 21 dnů před počátkem pobytu 30%

c) od 20 do 11 dnů před počátkem pobytu 70%

d) od 10 do 5 dnů před počátkem pobytu 90%

e) méně než 5 dní před počátkem pobytu 100%

Vzhledem k podmínkám letecké společnosti WIZZAIR je u leteckých zájezdů minimální stornopoplatek ve výši 6.000,- Kč/osoba.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se započítává 1 den, kdy došlo ke zrušení zájezdu. Nezapočítává se den začátku zájezdu (odjezdu, odletu nebo den nástupu na ubytování).

**7.7.** Neodstoupí-li zákazník na zájezd, či nečerpal-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy hradí 100% předem stanovené ceny.

## 8. REKLAMAČNÍ ŘÁD

**8.1.** Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce CK v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího služby tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Jediné tak může být závadný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

**8.2.** Rozhodne-li se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení pobytu u CK, je povinen již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, udat jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvést způsob, jakým byly/nebyly vady odstraněny. Tento zápis nechá podepsat pracovníkem, u kterého vady v místě pobytu reklamoval a připojí svůj podpis.

**8.3.** Předmětem reklamačního řízení mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (Cestovní smlouva).

**8.4.** Reklamaci podává zákazník v prodejním místě, kde došlo k uzavření smluvního vztahu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo poskytnutí posledních služeb. Přestože k uplnění reklamacce není v zákoně žádná speciální forma předepsána, jeví se vhodnou formou písemná, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností. Nezbytnou součástí reklamacce je zápis o zjištěných vadách dle odstavce 8.4. tohoto článku.

**8.5.** CK je povinna vyřizovat reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamacce. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamacce o dalších 30 dnů.

**8.6.** Pokud se vyřizování případů způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluchní sousedé, havárie dopravních partnerů apod.) CK je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči zákazníkovi zcela osvobozena.

## 9. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

**9.1.** CK si vyhrazuje právo na eventuelní odlišnosti v katalogu oproti skutečnostem v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit a které nastaly po uzavřecí katalogu.

**9.2.** CK si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci nebo posunu časů či termínů odletů ze strany letecké společnosti.

**9.3.** CK neodpovídá za možné pozdění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí a nehradí škody, které případným pozděním dopravních prostředků mohou zákazníkovi nastat.

**9.4.** Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele - poskytovatele služeb. CK nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu.

**9.5.** Fakultativní služby uváděné v nabídkovém katalogu CK nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, hrazené v místě pobytu, na kterých je účast dobrovolná a CK nenese odpovědnost za jejich průběh. Nemožnost čerpat některou z nabízených fakultativních služeb z důvodu sezónnosti, malé obsazenosti apod., nezadává v žádném případě právo na změnu podmínek cestovní smlouvy, ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odpustné.

**9.6.** První a poslední den pobytu v cílovém místě jsou určeny především na zajištění dopravy, transferu, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny dlouhodobého rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuelní zkrácení pobytu. Nástup na ubytování je zpravidla od 17.00 do 20.00 hod. a předání ubytovacích kapacit na konci pobytu od 9.00 do 10.00 hod.

**9.7.** CK nepřebírá žádnou odpovědnost za škody vzniklé na osobách či jejich majetku během zájezdu/čerpání služeb (krádeže, ztráty, nehody, úrazy, atd.).

**9.8.** CK neodpovídá za okolí ubytovacích kapacit a případný hluk v jejich blízkosti.