

Všeobecné podmínky

Smluvní vztah

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří CONSULTOUR s. r. o. (dále jen CK) a zákazníkem se řídí ustanovením Občanského a Obchodního zákoníku. Tento vztah vznikne na základě písemné cestovní smlouvy (dále jen CS), který se řídí všeobecnými podmínkami upraveny zákonem č. 159/1999 Sb. Tato CS musí být řádně vyplněna, podepsaná 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. 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 kancelář Consultour) spolu s přiloženou 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 (již nedojde k navrácení zaplacené zálohy). Na další odškodnění již klient nemá nárok. 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. 20 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. Všem klientům CK, kteří se rozhodnou při rezervaci zájezdu uhradit jeho celou cenu, CK garantuje sjednanou cenu zájezdu, jakýkoliv kurzový rozdíl jeho cenu již neovlivní. 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.

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:

- více než 25 dní před odjezdem 25%*
- 24-20 dní před odjezdem 50%*
- 19-14 dní před odjezdem 70%*
- 13-4 dny před odjezdem 90%*
- 3 a méně dní 100%*

*) z celkové ceny zájezdu (včetně dopravy)

Při jakémkoliv písemně nahlášené změně v CS:

při změně termínu - více než 25 dní před odjezdem 200 Kč/os.

- méně než 25 dní před odjezdem viz. Stornopoplatky

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 200 Kč/os. Změna může být provedena jen tehdy, pokud na sebe náhradník převezme veškeré povinnosti ze smlouvy a zašle písemný souhlas, že se seznámil se všeobecnými podmínkami.

Zrušení zájezdu ze strany CK

CK je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit (změny u za-hraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů, případně 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 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. CK nenese žádnou odpovědnost ve vztahu s odcizením movitých věcí při autobusové dopravě.

Reklamacce

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. Reklamacce, které nebudou

vyřešeny a odstraněny na místě, řeší CK po ukončení zájezdu na základě písemně zaslání stížnosti. Vyřízení reklamace musí být ze strany CK vyřízeno do 30 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců od dne, kdy měl být zájezd ukončen podle CS, jinak právo zaniká. Pro vyřizování reklamací platí jinak obecná ustanovení obecně závazných pracovních předpisů, zejména obč. a obchodní zákoník a zákon na ochranu spotřebitele.

Cestovní doklady

Cestovní doklady si zákazníci zásadně obstarávají sami. Za jejich úplnost a správnost nese zodpovědnost každý účastník sám.

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 Vámi vybrané pojišťovny. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. 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 Consultour 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
- 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
- při poškození ubyt. zařízení uhradit škodu ubytovateli (náhrada škody může být odečtena z vratné kauce)
- opustit apartmán/pokoj 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. Objednavatel skupiny je povinen všechny své zákazníky seznámit se všeobecnými podmínkami CK a zabezpečit jejich dodržování.

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:

- zaslát 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

Zasedací pořádek v autobusu

Při sestavování zasedacích pořádků vycházíme z termínu přihlášení a z individuálních požadavků. Všeobecně platí, že ti, kteří si objednají zájezd dříve, mají větší výběr. CK si vyhrazuje právo, měnit místa v zasedacím pořádku z důvodu organizace max. o 5 řad.

Ostatní

Minimální počet účastníků na zájezd je 30 osob.

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.