

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Electra Tours

1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK Electra Tours a zákazníkem vzniká na základě podepsané cestovní smlouvy zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK Electra Tours, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazníkem stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK Electra Tours uznává a souhlasí s nimi. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu cestovní smlouvy a k jejímu doručení CK Electra Tours, případně nebude cestovní smlouva řádně vyplněna, nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo nebude ve stanovené lhůtě zaplacena záloha, je CK Electra Tours oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. Přijetím podepsané cestovní smlouvy a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem cestovní smlouvy a souhlasí s ní. CK Electra Tours se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 40/1964 Sb. Občanského zákoníku.

2. Platební podmínky

CK Electra Tours má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím služeb uhradit. Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou pro každý zájezd uvedeny především v nabídce katalogu zájezdů a jeho ceníku. Pokud z nalehávých a nepředvídaných důvodů nebude moci cestovní kancelář po zahájení zájezdu dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout služby zahrnuté v ceně, bude cestovní kancelář postupovat takto:

- zajistí náhradní program a služby srovnatelné s původními službami, když tyto jsou v nabídce cestovní kanceláře
- případně zajistí náhradní program a služby v nižší kvalitě a upraví cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část už zaplacené ceny zájezdu.

Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % ceny služeb, pokud není stanoveno jinak. Doplatek do plné ceny služeb je zákazník povinen uhradit nejpozději 50 dnů před realizací služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 50 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100 % ceny služeb při vzniku smluvního vztahu. Na každou platbu musí vždy zákazník obdržet pokladní doklad o provedené platbě.

Za zaplacení ceny služeb se považuje dle způsobu úhrady buď den převzetí hotovosti, anebo den připsání platby na účet CK Electra Tours do výše 100 % stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má CK Electra Tours právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. CK Electra Tours si vyhrazuje právo vyřadit ze zájezdu zákazníka, od kterého nebude mít uhrazen zájezd v plné výši do 50 dnů před odjezdem. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu a ostatních doplňkových služeb zákazníkem je CK Electra Tours oprávněna zrušit zájezd bez dalšího upozornění. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK Electra Tours jako pouhá náhrada nákladů vynaložených CK Electra Tours spojených s realizací zájezdu. V případě, že si zákazník kupuje zájezd v době kratší než je 50 dnů před začátkem zájezdu, platí celkovou částku při sepsání závazné cestovní smlouvy.

Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu ve stanoveném termínu. CK Electra Tours je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde ke zvýšení

- a) ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služby
- c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %

a to, pokud k této změně dojde u zájezdů do 21. dne před jejich realizací, u jednotlivých služeb do 10. dne před jejich realizací.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno u zájezdů nejpozději 21 dni před jejich realizací, u jednotlivých služeb 10 dni před jejich realizací, jinak CK Electra Tours nevznikne právo na zaplacení rozdílů v ceně.

CK Electra Tours má právo před realizací zájezdu či čerpáním služeb, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v odst. 5 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen dodavatelé, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny služeb se vztahují na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla doposud zahájena jejich realizace, není-li stanoveno jinak. Electra Tours a zákazník postupují v tomto případě způsobem uvedeným v této smlouvě.

3. Práva a povinnosti zákazníka

K právům zákazníka patří:

- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb
- veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad písemně příslušnému delegátovi
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami
- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinení cestovní kanceláře CK Electra Tours dohodnuté služby nevycerpá, nemá právo na jejich náhradu
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře

K zákazníkovým povinnostem patří:

- uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese zákazník
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny průvodce nebo delegáta
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu
- zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu
- převzít od cestovní kanceláře Electra Tours doklady potřebné pro čerpání služeb (lelenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně je překontrolovat a řídit se jimi
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

4. Práva a povinnosti cestovní kanceláře Electra Tours

CK Electra Tours je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb. CK Electra Tours je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:

- zrušit zájezd
- posunout termín zájezdu
- poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie (V případě, že je poskytnuto náhradní ubytovací zařízení nižší kategorie, CK Electra Tours vrátí poměrnou část mezi poskytnutou službou a službou, která byla uhrazena.)
- změnit cenu zájezdu
- změnit trasu dopravy
- změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (přiletu)

5. Změna dohodnutých služeb

a) Změny a odchylky jednotlivých služeb CK Electra Tours od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy.

b) CK Electra Tours neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování příjopů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK Electra Tours neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dnů trvání zájezdu. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z ubytovacího zařízení v nočních/ranních hodinách, se účtuje celá noc.

c) CK Electra Tours si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK Electra Tours je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 10 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK Electra Tours povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

d) CK Electra Tours je oprávněna provádět operativně změny programů a poskytovatých služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby. V takovém případě je CK Electra Tours povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám
 - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příjezdu/odjezdu do/z destinace.
- že CK Electra Tours zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK Electra Tours vyloučeny.

e) CK Electra Tours si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu záasu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy a další okolnosti, které CK Electra Tours nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

f) U zájezdů pořádaných CK Electra Tours je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventulární „zkrácení pobytu“. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK Electra Tours poskytnout žádnou finanční náhradu.

g) V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutno ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Služby náhradního ubytovacího zařízení nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacené stravovací služby. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK Electra Tours jsou vyloučeny.

h) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, má CK Electra Tours nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Změny v knihování

Na základě přání zákazníka, a pokud je to možné, může CK Electra Tours změnit knihování zájezdu. Za tyto změny si účtuje níže uvedené částky:

- změna jména cestujícího 500 Kč

7. Ceny

Závazná cena zájezdu je uvedena v cestovní smlouvě. CK Electra Tours je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny. Pokud zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 3 dnů ode dne oznámení změny ceny. Neodstoupil-li zákazník od smlouvy, má se za to, že souhlasí s novou cenou.

8. Stornovací podmínky a poplatky

Zákazník má právo kdykoliv před započítím zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy o účasti na zájezdu s CK Electra Tours, a to osobně nebo doporučeným dopisem (rozhodující je převzetí písemného oznámení). Při odstoupení

od smlouvy je zákazník povinen uhradit tyto stornovací poplatky za každého účastníka:

- a) nejpozději do 50. dne včetně před zahájením zájezdu 1500 Kč za osobu.
- b) v rozmezí doby mezi 50. a 20. dnem včetně před zahájením zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu za osobu.
- c) v rozmezí doby mezi 19. a 10. dnem včetně před zahájením zájezdu 80 % z celkové ceny zájezdu za osobu.
- d) v době kratší než 10 dnů před zahájením zájezdu 100 % z celkové ceny zájezdu za osobu.

V případě zrušení účasti spolucestujícího ve dvoulůžkovém studiu/pokoji je zákazník povinen doplatit rozdíl jednolůžkového a dvoulůžkového studia/pokoje.

9. Cestovní pojištění

Součástí zájezdů CK Electra Tours není pojištění. CK Electra Tours fakultativně nabízí a klientům doporučuje uzavřít pojistnou smlouvu. Obsah, cena a výše krytí pojištění pro daný rok je k dispozici na prodejních místech CK Electra Tours. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny.

10. Reklamace

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK Electra Tours má zákazník právo uplatnit v provozovně CK Electra Tours nebo u zprostředkovatele služeb, kde reklamované služby zakoupil, nebo v místě poskytované služby u průvodce či jiného CK Electra Tours pověřeného pracovníka.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Nejpozději je zákazník povinen uplatnit reklamaci do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo skončení čerpání jednotlivé služby, v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo nedošlo k plnění služby, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen nebo kdy mělo být ukončeno čerpání jednotlivé služby. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně, nebo písemně. O ústním uplatnění reklamace vydá CK Electra Tours zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace. Potvrzení o přijetí reklamace nebo písemné uplatnění reklamace musí obsahovat datum, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaké vyřízení reklamace požaduje. CK Electra Tours při vyřízení reklamace vydá zákazníkovi písemné potvrzení o tom, jakým způsobem a kdy byla reklamace vyřízena, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Uplatnění zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly nebo které mu měly být poskytnuty, je pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nedohodne na lhůtě delší. U eventulálního porušení smluvních služeb je zákazník zavázán činit v rámci zákonných ustanovení vše pro to, aby přispěl k odstranění poškození a eventuelně vzniklé škody udržoval v co nejmenším rozsahu. Jestliže dojde během letu ke ztrátě nebo poškození zavazadla, musí být bezpodmínečně vyhotoveno oznámení o škodě (P.I.R.) na místě u letecké společnosti, která přepravu uskutečnila. Podle přepravních podmínek leteckých společností je oznámení o škodě zpravidla nezbytným předpokladem pro uplatnění nároků na náhradu škody. Delegát CK Electra Tours není oprávněn uznávat jakékoli nároky.

11. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář CK Electra Tours je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejíž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- nepokyně zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Cestovní kancelář Electra Tours je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

12. Zpracování osobních údajů

Zákazník podpisem smlouvy uděluje souhlas v souladu s § 2 a § 5 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů cestovní kanceláři Electra Tours ke zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní kanceláři k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovávány pouze zaměřenými cestovní kanceláře Electra Tours. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas ve stejném rozsahu i jménem osob cestujících.

13. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 12. 2007 a vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách CK Electra Tours a v tištěném katalogu Řecko 2008. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK Electra Tours si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy se údaje v cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě. Součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou Všeobecné informace k zájezdům uvedené v příslušeném katalogu či na webových stránkách CK Electra Tours, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby CK Electra Tours. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době tisku katalogu a CK Electra Tours si vyhrazuje právo aktualizace a změn.