

Všeobecné smluvní podmínky

Cestovní kancelář EUROSKI.CZ s.r.o., Prokopova 29, PLZEŇ, 301 35, IČ: 25230981, DIČ: CZ25230981, tel.: 377 330 300, fax: 377 329 702, info@euroski.cz, www.euroski.cz (dále jen CK) organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem dle zákona č.159/1999 Sb. (smlouva číslo **1161791** s UNION poist'ovnou, a.s., Bajkalská 29/A, Bratislava 1, SR; IČ: 31322051) a služby cestovního ruchu na objednávku dle dohody pro individuální zájemce a organizace.

1. vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy (objednávky) nebo objednávky, vytvořené zákazníkem prostřednictvím internetového rozhraní v rezervačním systému cestovní kanceláře na www.euroski.cz, potvrzené CK nebo jejím autorizovaným prodejcem zájezdů nebo uhrazením zálohy za objednané služby ze strany zákazníka (objednavatele). Objednavatel odpovídá za správnost všech údajů uvedených v cestovní smlouvě (objednávce). Za smluvní závazky přihlášených osob uvedených v cestovní smlouvě (objednávce) ručí objednavatel jako za své vlastní. Objednavatel zájezdu nebo služby je smluvním plátcem není-li dohodnuto jinak. Řádně vyplněnou cestovní smlouvu (objednávku) je nutno doručit do CK do dohodnuté lhůty rezervace zájezdu (zpravidla 1 týden) spolu s dokladem o úhradě zálohy zájezdu nebo služby. Po úhradě zálohy je objednavateli předána nebo prostřednictvím elektronické pošty zaslána potvrzená kopie cestovní smlouvy (objednávky). V případě, že CK obdrží cestovní smlouvu (objednávku) a úhradu zálohy po lhůtě rezervace, popřípadě je-li cestovní smlouva (objednávka) vyplněna neúplně, vyhrazuje si CK právo od smluvního vztahu odstoupit a nabídnout rezervované místo dalšímu zájemci. Předáním (zasláním) vyplněné cestovní smlouvy (objednávky) ev. uhrazením zálohy cestovní kanceláří **zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a souhlasí s nimi v plném rozsahu.** Potvrzením cestovní smlouvy (objednávky) se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalog zájezdů je vydáván v předstihu, proto si CK vyhrazuje právo na změnu skutečností, které jsou uvedeny v katalogu, ale je povinna oznámit tyto změny zákazníkovi před uzavřením cestovní smlouvy. V případě, kdy se údaje na cestovní smlouvě a v katalogu liší, jsou závazné údaje, uvedené v cestovní smlouvě (kromě případu, kdy je cena pracovníkem CK omylem nesprávně zalkulována). Obsah cestovní smlouvy je určen katalogem nebo dodatečnými nabídkami a řídí se ustanoveními Občanského a obchodního zákoníku, která jsou doplněna těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

2. platební podmínky

Cestovní kancelář má právo na zaplacení všech služeb před jejich poskytnutím. CK požaduje při uzavření cestovní smlouvy (objednávce) uhrazení **zálohy ve výši minimálně 50%** z celkové ceny zájezdu nebo služby. Zákazník je povinen uhradit **doplatek nejpozději 1 měsíc před datem odjezdu** zájezdu nebo zahájením první objednané služby. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 1 měsíc před realizací zájezdu nebo objednané služby je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu nebo služby v plné výši. Platbu je možné provést v hotovosti v CK, poštovní poukázkou nebo bankovním převodem. Na doklad o úhradě platby je nutné vždy uvést jako **variabilní symbol** číslo cestovní smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Skupiny, které čerpají skupinovou slevu, jsou povinny hradit zálohu i doplatek za celou skupinu. V případě snížení počtu účastníků skupiny (z důvodu storna) na nižší počet než je minimální počet pro poskytnutí skupinové slevy, nebude tato sleva poskytnuta. Pokyny a další informace k odjezdu, asistenční karty pojišťovny a voucher na ubytování a skipasy jsou zaslány zákazníkům (objednavateli zájezdu) elektronickou poštou po uhrazení doplatku nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu nebo objednané služby.

3. cena zájezdu

Ceny zájezdů a služeb sjednané mezi CK a zákazníkem jsou smluvní. V ceně všech zájezdů je obsaženo DPH. Cena obsahuje služby, které jsou pro každý zájezd uvedeny v katalogu CK nebo v nabídce (v případě individuální objednávky). Zákazník nemá nárok na slevy vyhlášené CK po datu uzavření cestovní smlouvy.

4. práva a povinnosti zákazníka (objednavatele)

zákazník (objednavatel) má právo

- a) na řádné poskytnutí potvrzených a zaplacených služeb;
- b) na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, především kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (zástupce CK v místě pobytu, adresa a telefon zastupitelského úřadu apod.);
- c) být včas seznámen se všemi případnými změnami termínu, programu a ceny zájezdu nebo služeb;
- d) kdykoli před zahájením zájezdu nebo služby odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek;
- e) oznámit CK změnu účastníka zájezdu nebo služby dle podmínek v odst. 5, bodů g),h);
- f) na reklamaci vad v souladu s odst. 7;
- g) na ochranu osobních dat před nepovolanými osobami;

zákazník (objednavatel) má povinnost

- a) poskytnout CK souhlas zákonného zástupce pokud se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu;
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- c) uhradit sjednanou cenu zájezdu nebo služby; v případě jejich neuhrazení ve stanoveném termínu má CK právo jeho účast zrušit a účtovat mu odpovídající stornopoplatek;
- d) překontrolovat si správnost údajů na dokladech potřebných k čerpání služeb, včetně platného cestovního dokladu, a dostavit se ve stanoveném čase na místo nástupu odjezdu autobusu resp. nástupu na ubytování;
- e) řídit se pokyny průvodce, delegáta zájezdu, řidiče autobusu a dodržovat stanovený program, předpisy platné v navštíveném státě a místě pobytu; v případě, že zákazník poruší právní předpisy nebo závažně naruší program zájezdu, má zástupce CK (v součinnosti s policií příslušného státu) právo takového zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby, stejně tak jako nárok na úhradu všech služeb doposud nevyužitých;
- f) zdržet se jednání, jež by mohlo ohrozit nebo poškodit zdraví a majetek ostatních účastníků zájezdu;
- g) uhradit případnou škodu, kterou způsobí svým jednáním v dopravním prostředku nebo ubytovacím zařízení, ve kterém využíval sjednané služby;

5. změny dohodnutých služeb

před zahájením zájezdu

- a) je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu v případě, že v době po uzavření cestovní smlouvy dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou nebo směnného kurzu čs. měny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% ode dne kalkulace zájezdu (21.7.2008); písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo služby; zákazník je poté povinen uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení tohoto oznámení; při nesplnění uvedené povinnosti má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit a zákazníkovi účtovat příslušný stornoplatek; všichni zákazníci, kteří při odevzdání cestovní smlouvy uhradí plnou cenu zájezdu, mají tuto cenu garantovanou i přes kursový pokles čs. měny nebo zvýšení cen pohonných hmot;
- b) je-li CK nucena z objektivních důvodů, které nemůže ovlivnit, změnit podmínky cestovní smlouvy (např. program, trasu, cenu zájezdu nebo služby z důvodu změn cen zahraničních partnerů, dopravců apod.), může navrhnout zákazníkovi změnu služeb, které jsou předmětem cestovní smlouvy; pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena; tyto změny je CK povinna bez zbytečného odkladu oznámit zákazníkovi, který má právo se rozhodnout, zda-li s touto změnou souhlasí nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí; v takovém případě zákazník stornoplatek neplatí a CK mu neprodlené vrátí jim již uhrazenou platbu;
- c) zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení již uhrazené platby bez účtování stornoplateků také v případě změny termínu konání zájezdu o více než 24 hodin, místa pobytu, způsobu přepravy a zvýšení ceny zájezdu o více než 10%, vyjma případu dle odst. 5 bodu a); za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie v rámci stejného místa pobytu nebo změna příjezdové/odjezdové trasy z důvodů dopravních, bezpečnostních apod.;
- d) pokud zákazník písemně neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu služeb, které jsou předmětem cestovní smlouvy, má se za to, že se změnou souhlasí;
- e) zákazník má právo převést již zaplacenou platbu na úhradu náhradního zájezdu nebo služby, která mu je nabídnuta CK a která svou kvalitou a rozsahem odpovídá službám, uvedených v původní cestovní smlouvě; je-li cena náhradního zájezdu nebo služby nižší, než-li již uskutečněné platby, je CK povinna tento rozdíl zákazníkovi vrátit;
- f) CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo změnit typ dopravního prostředku (např. autobusu s menší kapacitou přepravovaných osob) v případě, že není dosaženo minimálního počtu 25 účastníků, kterým je podmíněna realizace autobusového zájezdu; rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinna oznámit zákazníkovi (objednavateli) písemně, nejpozději 10 dnů před datem zahájení zájezdu a zároveň mu vrátit všechny dosud uhrazené platby;
- g) před zahájením zájezdu nebo služby může zákazník (objednavatel) písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba; dnem doručení tohoto oznámení do CK se tato osoba stává zákazníkem; objednavatel odpovídá za zaplacení ceny zájezdu (služby) za náhradního účastníka;
- h) změna odjezdového místa, druhu skipasu, typu ubytování nebo jména účastníka ze strany zákazníka bude provedena pouze v případě, že tuto změnu bude mít CK možnost realizovat; za tyto změny bude CK účtovat manipulační poplatek ve výši **200 Kč/os ev. 1000 Kč/os** v případě, že zákazník změni dopravu autobus. na individuální v době kratší než 30 dní před odjezdem na zájezd;

v průběhu zájezdu

a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet; v takovém případě je CK povinna zabezpečit náhradní program a služby, které jsou svým rozsahem a kvalitou srovnatelné s původními podmínkami; za toto alternativní opatření nebude od zákazníka vyžadovat další platby a rozdíl v případě vyšších nákladů uhradí z vlastních prostředků nebo vrátí zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo zajištěno náhradní plnění; v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění službu stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiné rezidenci stejné nebo vyšší kategorie), nevznikají zákazníkovi vůči cestovní kanceláři žádné další nároky; CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci;

b) CK si vyhrazuje právo na případné zpoždění příjezdu autobusu do cílového místa pobytu nebo návratu do ČR z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek apod.; v případě zpožděného příjezdu z výše uvedených důvodů nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, slevu nebo jiné odškodnění;

6. stornovací podmínky - odstupně

Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo služby odstoupit od cestovní smlouvy; toto odstoupení je povinen provést vždy písemným oznámením cestovní kanceláři nebo autorizovanému prodejci osobně, doporučenou poštou, elektronickou poštou nebo faxem; pro stanovení výše odstupného (stornopoplatku) je rozhodující datum, kdy je toto odstoupení od smlouvy doručeno autorizovanému prodejci nebo přímo CK; zákazník (objednavatel) je povinen uhradit cestovní kanceláři odstupné (stornopoplatek), jehož výše je závislá na počtu dní před zahájením zájezdu nebo pobytu, kdy od cestovní smlouvy odstoupí.

51 a více dní	manipulační poplatek 500 Kč na osobu *
50 - 41 dní	30 % z celkové ceny zájezdu nebo služby na osobu
40 - 31 dní	50 % z celkové ceny zájezdu nebo služby na osobu
30 - 15 dní	70 % z celkové ceny zájezdu nebo služby na osobu
14 - 4 dny	90 % z celkové ceny zájezdu nebo služby na osobu
3 dny a méně	100 % z celkové ceny zájezdu nebo služby na osobu

Celkovou cenou pro výpočet stornopoplatků se rozumí celková prodejní cena, snížená o částku za cestovní pojištění 30 Kč/os./den.

Jakákoliv změna termínu zájezdu, termínu pobytu, střediska, typu ubytovacího zařízení a jiných služeb ze strany zákazníka před zahájením zájezdu bude považována jako odstoupení od smlouvy a bude podléhat výše uvedeným stornopoplatkům. CK si vyhrazuje právo doplnit (doprodát) uvolněné stornované místo jiným zájemcem. V takovém případě bude zákazníkovi, který svou účast stornoval, vrácena plná výše účtovaného stornovacího poplatku. Zákazník, který v průběhu zájezdu (pobytu) zruší jeho část nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za tyto nečerpané služby. U ubytovacích kapacit, kde je uvedena cena za apartmán/noc ev. apartmán/pobyt (ubytování v Rakousku, rezidence MGM ve Francii apod.) nelze uplatňovat pojištění storna zájezdu/pobytu pro jednotlivé osoby, ale pouze v případě stornování celého apartmánu.

* V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj; obdobně se postupuje při stornování jedné nebo více osob ubytovaných ve studiích/apartmánech tzn. zbylé - nestornující osoby musí uhradit cenu na osobu odpovídající ceně při nižší obsazenosti studia/apartmánu.

7. reklamacie, odpovědnost za škodu

V případě, že rozsah a kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník má právo reklamovat případné vady poskytnutých služeb a požadovat jejich odstranění, popřípadě doplnění služby nebo poskytnutí slevy. Reklamací vady služby uplatňuje zákazník na místě jejího vzniku, popřípadě u pověřeného zástupce CK v místě pobytu tak, aby mohla být včas sjednána náprava. Pokud nebude stížnost podána neprodleně na místě zástupci CK nebo v ubytovací agentuře, popř. opomene-li zákazník na nedostatek upozornit, zcela zaniká nárok na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášeni nevznikly. Nepodaří-li se nedostatek odstranit na místě, sepíše zástupce CK se zákazníkem reklamační protokol. V případě nesplnění služeb sjednaných v cestovní smlouvě nebo objednávce lze reklamaci uplatnit po návratu ze zájezdu nebo pobytu, avšak nejpozději do 3 měsíců po jeho skončení, jinak právo na reklamaci zaniká. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu v případech, že:

- byla zaviněna zákazníkem;
- byla způsobena neodvratitelnou událostí, které nemohlo být ani při vynaložení veškerého možného úsilí zabráněno;
- neplnění nebo nedostatečné plnění sjednaných služeb bylo způsobeno třetí osobou, která nemá žádný vztah k zajišťování sjednaných služeb plynoucích z cestovní smlouvy, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná.

8. cestovní pojištění

Účastníci zahraničních zájezdů nebo pobytů, uvedených v nabídkovém katalogu ZIMA 2009 (kromě pobytů v Rakousku, zájezdů typu SKI RULETA a ubytování v rezidencích MGM), jsou pojištěni cestovním pojištěním **SKI - ZÁKLADNÍ** (označ. **B**). Doba pojištění je shodná s termínem pobytu v zahraničí. Klienti, kteří si objednali u CK i dopravu, jsou pojištěni ode dne nástupu do autobusu v ČR až do jeho návratu zpět do ČR. Pojištění **SKI - ZÁKLADNÍ** se vztahuje na všechny přihlášené osoby uvedené v cestovní smlouvě (objednávce) a obsahuje pojištění zavazadel (poškození, zničení, odcizení, ztráta), pojištění odpovědnosti za škodu (na zdraví, na majetku), pojištění léčebných výloh (ošetření, hospitalizace, převoz), pojištění pro případ stornování zájezdu (choroba, úraz, úmrtí, živelná událost, trestný čin, povolávací rozkaz na ZVS). Toto pojištění se vztahuje na rekreační (neplatí pro účast v soutěžích) provozování lyžování a snowboardingu **pouze** na vyznačených a oficiálních sjezdových tratích vč. snowboardových areálů. Za příplatek je možné rozšířit pojištění **SKI ZÁKLADNÍ** na pojištění **SPECIAL RISK - ZÁKLADNÍ** (označ. **B+**), které platí i pro jízdu mimo vyznačené tratě, kde je lyžování a snowboarding povoleno. Nevztahuje se tedy na místa, kde jsou lyžování nebo snowboarding zakázány nebo je jejich provozování možné pouze na vlastní nebezpečí. Rozsah pojištění a limity plnění jsou vymezeny smlouvou číslo **11721021**, uzavřenou mezi CK a UNION poisťovnou, a.s. (dále jen "pojišťovnou"). Pojištění **SKI - KOMPLEXNÍ** (označ. **A**) resp. **SPECIAL RISK - komplexní** (označ. **A+**) s rozšířeným rozsahem pojištění a vyšším pojistným krytím lze sjednat za příplatek viz tabulka níže. Doporučujeme sjednat si toto rozšířené pojištění neboť ne vždy může pojistná suma (výše plnění) základního pojištění plně pokrýt náklady spojené např. s těžkým úrazem nebo vážným onemocněním v zahraničí. Partnerem pojišťovny je společnost EuroCross CE, Národní třída 15/984, Praha 1 - asistenční služba v případě nemoci nebo lékařského ošetření v zahraničí. Pojistný vztah vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK zde působí pouze jako zprostředkovatel. Pojišťovna řeší pojistný případ až v době, kdy pojistná událost nastala, tzn. nejdříve po zahájení příslušného zájezdu nebo nástupu čerpání služby a v případě, že nebyl za stornovanou osobu přihlášen jiný účastník nebo náhradník. Podmínkou pro předání pojistného případu cestovní kanceláři k řešení do pojišťovny je doplacení ceny zájezdu nebo služby minimálně do výše stornopoplatku. Pojišťovna po uznání pojistného případu zašle zákazníkovi finanční plnění ve výši 80% účtovaného stornopoplatku (maximální částka plnění dle druhu sjednaného pojištění). Cestovní pojištění si **nelze** dodatečně doobjednat po již uhrazené záloze zájezdu nebo pobytu.