

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK FEDE, s.r.o.

/dále jen „podmínky“/

I. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu (smluvní strany) jsou:

- a) FEDE, s.r.o., se sídlem Jeruzalémská 3, 110 00 Praha 1, IČ: 649 39 308, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 42004 (dále jen „FEDE“), která do smluvních vztahů vstupuje prostřednictvím vlastní provozovny nebo sítě svých externích prodejních míst,
- b) zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba (dále jen „zákazník“).

II. Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je úprava práv a povinností smluvních stran při uskutečnění:

- a) zájezdů dle katalogové nabídky, tj. předem sestavených, nabízených a prodávaných kombinací služeb (doprava, ubytování a jiné služby cestovního ruchu) za souhrnnou cenu,
- b) zájezdů sestavených na základě individuálního požadavku zákazníka, tj. kombinací služeb cestovního ruchu (doprava, ubytování apod.) sestavených dle individuálního přání zákazníka
- c) ubytovací, stravovací, dopravní nebo jiné jednotlivé služby dle individuálního přání zákazníka nebo dle nabídky v katalogu či na webových stránkách FEDE (dále jen „jednotlivá služba“).

III. Vznik smluvního vztahu

- a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a FEDE vzniká uzavřením písemné cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (dále jen „smlouva“). Obsah smlouvy, resp. vymezení zájezdu či jednotlivé služby, je určen odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení zájezdu v katalogu, popř. na webových stránkách FEDE, přímým vymezením zájezdu nebo specifikací konkrétně sjednané jednotlivé služby ve smlouvě, a těmito podmínkami, popř. zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.
- b) Podpisem smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, obdržel veškeré její přílohy a zavazuje se zaplatit smlouvenou cenu. Podpisem smlouvy se FEDE zavazuje zajistit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

IV. Cena a platební podmínky

- a) FEDE má právo na zaplacení ceny zájezdu či jednotlivé služby před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím uhradit. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet FEDE vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ceny zákazníkem má FEDE právo odstoupit od smlouvy. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ceny zákazníkem má FEDE právo požadovat smluvní pokutu ve výši 10% z neuhrazené částky.
- b) Cena zájezdu zahrnuje služby uvedené v cestovní smlouvě s výjimkou služeb, u nichž je uvedeno, že jejich cena v ceně zájezdu zahrnuta není.
- c) V případě zájezdů dle katalogové nabídky nebo v případě zájezdů sestavených na základě individuálního požadavku zákazníka je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 30% z celkové ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 20 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny již při vzniku smluvního vztahu.
- d) V případě poskytnutí jednotlivé služby je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.
- e) FEDE má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to v případě zvýšení
 1. ceny za dopravu, vč. ceny pohonných hmot (*o částku odpovídající podílu, který připadne na 1 zákazníka, tj. celkové zvýšení děleno počtem zákazníků*),
 2. plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (*o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu*),
 3. směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% (*o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb oproti rozhodnému dni uvedenému v katalogu pro stanovení ceny služeb*)Zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně do 3 dnů ode dne oznámení o zvýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má FEDE právo od smlouvy odstoupit. V případě prodloužení zákazníka s úhradou rozdílu v ceně vzniká FEDE nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10% z dlužné částky.
- f) FEDE má právo v případě zvýšení cen z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v bodě e), zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů, upravit příslušným způsobem cenu zájezdu a služeb. Tyto upravené ceny zájezdů a služeb jsou platné ode dne sdělení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy a služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet/odjezd. FEDE a zákazník, s nímž byla uzavřena smlouva, před zvýšením cen dle tohoto bodu, postupují způsobem uvedeným v čl. VI. písm. e) těchto podmínek.
- g) FEDE na přání zákazníka, v případě, že je to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení každé takové změny podléhá zaplacení poplatku ve výši 300,- Kč.

V. Práva a povinnosti zákazníka

- a) K základním právům zákazníka patří:
 - i. právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - ii. právo vyžadovat od FEDE či autorizovaného prodejce (jiná cestovní kancelář či cestovní agentura) informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a jež se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - iii. právo být bez zbytečného odkladu obeznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
 - iv. právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. VII. těchto podmínek,
 - v. právo písemně oznámit FEDE, že se místo něho zájezdu účastní jiná osoba (za podmínek stanovených v § 852 písm. f) zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění), a to nejdéle ve lhůtě 30 dnů před zahájením zájezdu
 - vi. právo na vytknutí vad poskytovaných služeb v souladu s čl. VIII. těchto podmínek,
 - vii. právo na ochranu osobních dat uvedených v cestovní smlouvě, popř. dalších dokumentech,
 - viii. právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a další informace s tím spojené.
- b) K základním povinnostem zákazníka patří:
 - i. poskytnout FEDE součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit smlouvu a předložit další doklady podle požadavků FEDE potřebné k zajištění služeb,

- ii. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- iii. doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let se účastní zájezdu bez jeho doprovodu a dohledu,
- iv. bez zbytečného prodlení oznámit FEDE své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
- v. zaplatit cenu zájezdu či poskytovaných služeb ve výši uvedené ve smlouvě,
- vi. převzít od FEDE doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení se všemi požadovanými doklady,
- vii. mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, vízum apod.),
- viii. dodržovat předpisy platné v navštívené zemi a splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti navštívené země či země tranzitu,
- ix. v případě, že využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle písm. a) bod v. tohoto článku, je povinen oznámení učinit písemně ve lhůtě stanovené pod písm. a) bod v. tohoto článku a doručit jej na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah, k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováním svých osobních údajů dle čl. X. písm. a) těchto podmínek, a dále podepsané prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou uvedeny ve smlouvě,
- x. dodržovat program zájezdu a řídit se pokyny zástupce či průvodce FEDE,
- xi. dbát o včasné uplatnění nároků dle čl. VIII. těchto podmínek,
- xii. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo FEDE a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- xiii. zdržet se jednání, které by omezovalo ostatní zákazníky.

VI. Práva a povinnosti FEDE a změny sjednaných služeb

- a) FEDE je povinna řádně, pravdivě a úplně informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se služeb, které jsou FEDE známy a jsou pro zákazníka důležité.
- b) FEDE není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- c) FEDE je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb.
- d) Změny a odchylky jednotlivých služeb FEDE od dohodnutého obsahu jsou z nutných důvodů přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké nebo jiné dopravní společnosti, typu dopravního prostředku (bude-li ve stejné či vyšší kvalitě), příjezdových/přiletových a odjezdových/odletových míst, mezizastávek/mezิปřistání, změnu ubytování (bude-li náhradní ubytování ve stejné či vyšší kategorii), popř. programu během zájezdu.
- e) Bude-li FEDE nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je FEDE povinna tyto změny bez zbytečného odkladu oznámit zákazníkovi a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit či zda od smlouvy odstoupí. Neodstoupí-li zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy, má se za to, že s její změnou souhlasí. Je-li součástí změny i zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o změně. Při porušení tohoto závazku má FEDE právo od smlouvy odstoupit. V případě prodlení zákaznicka s úhradou rozdílu v ceně vzniká FEDE nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10% z dlužné částky.
- f) Jestliže po zahájení zájezdu FEDE neposkytne či zjistí, že nemůže poskytnout sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedeno ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je FEDE povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
- g) FEDE je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivou službu před zahájením jejich čerpání, a to zejména pokud z vážných důvodů, které nemohla ovlivnit, nemůže dodržet podmínky smlouvy či nebude-li před zahájením zájezdu dosaženo katalogem či smlouvou stanoveného minimálního počtu zákazníků. V případě zrušení zájezdu je FEDE povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit nejpozději 3 dny před odjezdem/odletem.

VII. Odstoupení od smlouvy a odstupné (stornopoplatky)

- a) FEDE je oprávněna od cestovní smlouvy před zahájením čerpání služeb odstoupit jen z důvodu
 - 1. zrušení zájezdu,
 - 2. porušení povinností zákazníkem.
- b) Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy
 - 1. bez uvedení důvodu,
 - 2. poruší-li FEDE své povinnosti stanovené cestovní smlouvou či zákonem
 - 3. v jiných případech stanovených těmito podmínkami či zákonem.

Písemné odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo služby koupil; účinky odstoupení nastávají dnem jeho doručení a potvrzení o jeho přijetí ze strany FEDE.

- c) Dojde-li k odstoupení od smlouvy z důvodů uvedených v čl. VII. bod a1/ či VI. bod e), má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.
- d) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností ze strany FEDE nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je FEDE povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.
- e) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FEDE stanovených smlouvou nebo odstoupí-li FEDE od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen uhradit FEDE následující odstupné:

| | |
|--|--|
| ▪ při odstoupení 40 dnů a více před odjezdem/odletem | 10% z celkové ceny sjednaných služeb, |
| ▪ při odstoupení 39 až 29 dnů před odjezdem/odletem | 20% z celkové ceny sjednaných služeb, |
| ▪ při odstoupení 28 až 14 dnů před odjezdem/odletem | 30% z celkové ceny sjednaných služeb, |
| ▪ při odstoupení 13 až 7 dnů před odjezdem/odletem | 60% z celkové ceny sjednaných služeb, |
| ▪ při odstoupení 6 až 3 dny před odjezdem/odletem | 80% z celkové ceny sjednaných služeb, |
| ▪ při odstoupení 2 a méně dnů před odjezdem/odletem | 100% z celkové ceny sjednaných služeb, |

FEDE má právo započíst odstupné oproti složené záloze nebo zaplacené ceně; v případě, že zákazník uhradil do dne odstoupení jako zálohu nižší částku než činí odstupné, je povinen tento rozdíl dorovnat nejpozději do 3 dnů ode dne odstoupení. V případě prodlení zákaznicka s doplacením rozdílu vzniká FEDE nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10% z dlužné částky.

- e) Pokud zákazník bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu porušení svých povinností nenastoupí na zájezd, zmešká odjezd/odlet či nevyčerpá sjednanou službu, hradí 100% ceny sjednaných služeb. Uvedené se vztahuje i na případy, kdy zákazník uhradil pouze zálohu; zákazník je v tomto případě povinen neprodleně celkovou cenu doplatit.

- f) Celkovou cenou sjednaných služeb se rozumí konečná prodejní cena včetně všech fakultativních služeb zakoupených zákazníkem.

VIII. Způsob uplatnění práva při nesplnění povinností (reklamací)

- a) Poskytování služeb FEDE zákazníkům, odpovědnost za poskytnuté služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními smlouvy uzavřené mezi FEDE a zákazníkem, vč. jejich příloh, příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- b) V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s FEDE, může zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“).
- c) Reklamací lze uplatnit ústně prokazatelným způsobem nebo písemně s uvedením data a předmětu reklamací. Zákazník je povinen uplatnit reklamací u FEDE bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytované služby tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, popř. ode dne, kdy měl být zájezd ukončen, pokud se neuskutečnil, a to v provozovně nebo sídle FEDE, popř. v prodejním místě, kde zákazník uzavřel smlouvu.
- d) Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamací.
- e) FEDE je povinna vyřídit reklamací nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí, pokud nebude třeba vyžádat stanovisko zahraničního partnera FEDE, kdy se lhůta pro vyřízení reklamací prodlužuje na 60 dnů.
- f) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh, popř. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu FEDE (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a FEDE zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

IX. Pojištění

- a) FEDE je povinna ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, mít po celou dobu své podnikatelské činnosti uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ svého úpadku, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy FEDE z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
 - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- b) Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu (pokud není ve smlouvě, popř. katalogu, na nějž smlouva odkazuje, stanoveno jinak.). FEDE doporučuje ve snaze ochránit zákazníka před možnými nepříjemnostmi uzavřít pojištění pro cesty a pobyt kryjící zejména léčebné výlohy v zahraničí, odpovědnost za škodu a pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy (při stornu).
- c) FEDE není povinna nahradit škodu vzniklou z porušení závazku ze smlouvy nad částku přesahující omezení stanovené příslušnými mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána (např. při dopravě letadlem dle Montrealské úmluvy FEDE neodpovídá za škody vzniklé tím, že došlo k usmrcení nebo zranění zákazníka, jestliže se nehoda, která způsobila usmrcení nebo zranění, stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z něho, které přesahují u zákazníka částku 100.000 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR), jestliže ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím dopravce nebo jeho zaměstnanců nebo agentů; za škodu přesahující 4.150 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR) v případě škody způsobené zpožděním letecké dopravy; za škodu přesahující 1.000 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR) u každého zákazníka při přepravě zavazadel v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění; tím nejsou dotčena ustanovení příslušných právních předpisů, jimiž se odpovědnost FEDE za škodu způsobenou porušením právní povinnosti řídí, pokud taková ustanovení stanoví povinnost nahradit vzniklou škodu v nižší výši).

X. Závěrečná ustanovení

- a) Zákazník, který poskytl FEDE své osobní údaje, potvrzuje, že jím poskytnuté osobní údaje, tj. jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, elektronická adresa, číslo pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví, jsou přesné a pravdivé a souhlasí s tím, aby tyto byly zpracovány a použity FEDE jako správcem nebo prostřednictvím zpracovatelů, a to v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, elektronická adresa, číslo pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví za účelem uzavření a realizace smlouvy a v rozsahu jméno, příjmení, adresa bydliště a elektronická adresa za účelem možnosti informování zákazníka o dalších zájezdech či jednotlivých službách FEDE po dobu 5 let nebo do doby, kdy bude tento souhlas zákazníkem odvolán. Zákazník bere na vědomí, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že má právo svůj souhlas odvolat, a to písemnou formou na adresu sídla správce, a dále má práva dle § 21 zák.č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na informaci o jejich případném zpracování a zdroji, právo žádat jejich opravu, doplnění, zablokování nebo likvidaci, právo požadovat na správci, aby se zdržel jednání, kterým došlo k porušení jeho práv, aby odstranil vzniklý stav či poskytl omluvu nebo jiné zadostiučinění, právo na peněžitou náhradu, bylo-li jednáním správce porušeno účastníkově právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst či právo na ochranu jména. Odvolání souhlasu je účinné okamžikem doručení správci.
- b) Vzájemné vztahy FEDE a zákazníka se řídí právem a právními předpisy České republiky. Případné spory budou řešeny před příslušným soudem České republiky. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytnuté FEDE a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a FEDE. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 21.09.2009, kdy pozbývají účinnosti Všeobecné smluvní podmínky FEDE ze dne 5.6.2001.