

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK GEOS

Uzavření smlouvy

Mezi zákazníkem a cestovní kanceláří GEOS je uzavírána **cestovní smlouva** o poskytnutí cestovních služeb. Toto označení strany akceptují i v případě, že předmětem smlouvy nejsou služby zájezdu ve smyslu zákona 159/99 Sb. (například ubytování bez dopravy a stravování). Zákazník bere na vědomí, že se na něj v tomto případě nevztahuje zákonné pojištění cestovních kanceláří.

Cestovní smlouva se uzavírá:

- přímým sjednáním v provozovně CK GEOS nebo jejich obchodních zástupců
- přijetím návrhu smlouvy – přihlášky na zájezd.

Při objednání služeb prostřednictvím elektronických prostředků či prostředků dálkové komunikace je platnost návrhu zákazníka podmíněna zaplacením zálohy na objednané služby. Kopii smlouvy potom zašle CK GEOS zákazníkovi poštou.

Podmínkou platnosti (cestovní) smlouvy je zaplacení 50% zálohy z ceny zákazníkem objednaných služeb.

Součástí cestovní smlouvy jsou

- **všeobecné podmínky** stanovující podmínky přepravy, podmínky odstoupení od smlouvy nebo změny smlouvy ze strany zákazníka nebo CK GEOS, reklamační řád. V ostatním se smluvní vztah řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

- **katalog nebo nabídkový list CK GEOS**, v nichž je popis nabízených služeb a jejich ceny. Vzhledem k tomu, že katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, vyhrazuje si CK GEOS právo změny popisu, termínu a ceny služeb oproti katalogu nebo nabídkovému listu. Tyto dokumenty jsou buď v tištěné formě nebo v elektronické formě uveřejněné na www.ckgeos.cz.

Úhrada ceny objednaných služeb (zájezdu)

Při sjednání cestovní smlouvy nebo přijetí návrhu ze strany zákazníka je splatná záloha ve výši 50% z ceny objednaných služeb. Není-li v cestovní smlouvě stanoveno jinak, je doplatek splatný nejpozději **25 pracovních dní** před prvním dnem poskytovaných služeb. Nedodržení této lhůty je považováno za **odstoupení od smlouvy** ze strany zákazníka.

Případné slevy, vyhlášené CK GEOS po datu sjednání smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na slevu.

Podmínky hromadné přepravy:

U autobusové přepravy se zákazník dostaví na místo odjezdu 20 minut před odjezdem autobusu. Stanovený čas odjezdu je závazný. CK GEOS není povinna čekat na zákazníky, kteří se k odjezdu nedostavili včas. Vzhledem k organizačním a technickým okolnostem se může změnit místo odjezdu autobusu nebo se může posunout čas odjezdu až o 5 hodin. Ze stejných důvodů může dojít k přestávce během dopravy. Nárok na náhradu občerstvení a stravy vzniká zákazníkům až po 12 hodinách přestávky. Svoz z a rozvoz do nástupních míst je oprávněna CK GEOS zajistit autobusem nižší kvality než je stanoveno u celé dopravy, případně mikrobusem nebo osobním vozem anebo také veřejnou hromadnou přepravou autobusovou, vlakovou nebo městskou.

Každý zákazník je oprávněn vzít s sebou jedno zavazadlo o váze do 15 kg umístěné v zavazadlovém prostoru a přiměřené příruční zavazadlo. V uličce autobusu nesmí být umístěny žádné předměty! Na lyžařské zájezdy je zákazník oprávněn vzít s sebou jeden pár lyží nebo snowboard. Další pár lyží nebo zavazadlo je možné vzít po dohodě s CK GEOS za příslušný poplatek. Z přepravy jsou vyloučeny: kola, lodě (vyjma speciálních akcí) a zvířata. Z přepravy mohou být vyloučeny osoby v podnapilém stavu nebo osoby, které fyzicky nebo verbálně obtěžují ostatní cestující.

Podmínky letecké přepravy stanovuje zvláštní předpis.

Dny příjezdu a odjezdu z letoviska jsou určeny pro přepravu a ubytování zákazníků. CK GEOS neodpovídá za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany zákazníka:

Zákazník má právo před započítáním zájezdu od smlouvy odstoupit nebo požádat o změnu smlouvy. Odstoupení nebo změnu může zákazník provést bu osobně nebo písemně. Pokud je odstoupení zasláno písemným sdělením, je vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je CK GEOS doručeno písemné oznámení s jednoznačným požadavkem na odstoupení od smlouvy nebo změnu smlouvy. Za odstoupení od smlouvy je považováno také nedodržení stanovené lhůty platby za zájezd.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit CK GEOS odstupné ve výši:

- 10% ceny odstoupí-li v době od uzavření smlouvy do 31 pracovních dnů před stanoveným termínem začátku zájezdu,**
- 30% ceny odstoupí-li v době od 30 do 16 pracovních dnů před stanoveným termínem začátku zájezdu,**
- 50% ceny odstoupí-li v době od 15 do 6 pracovních dnů před stanoveným termínem začátku zájezdu,**
- 90% ceny odstoupí-li v době od 5 do 1 pracovního dne před stanoveným termínem začátku zájezdu,**
- 100% ceny odstoupí-li v době později.**

V případě změny smlouvy - zrušení některých objednaných služeb nebo snížení jejich počtu, je zákazník povinen uhradit uvedená procenta z ceny takto zrušených služeb nebo snížení počtu služeb.

Pokud tato změna vede nutně k rozšíření o další poskytované služby (např. neobsazené lůžko, jednolůžkový pokoj), je zákazník povinen tyto služby doplatit.

Rozšíření smlouvy nebo změnu jména zákazníka či spolecestující osoby provede CK GEOS s ohledem na svou kapacitu a technické možnosti do 14 dnů před odjezdem zájezdu bezplatně. Později účtuje poplatek 10% z ceny příobjednaných nebo na jinou osobu převedených služeb.

Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany CK GEOS:

CK GEOS je oprávněna od smlouvy odstoupit nebo změnit podmínky smlouvy v případě malého zájmu o zájezd, tj. je-li na zájezd přihlášeno méně než 25 účastníků 31 dnů před stanoveným termínem začátku zájezdu. Odstoupení oznámí nejpozději 21 dnů před stanoveným termínem začátku zájezdu. CK GEOS vrátí zákazníkovi úhradu za zájezd bez jakýchkoliv dalších náhrad. CK GEOS může z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy a navrhnout změnu smlouvy. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu nejpozději do 5 dnů od doručení návrhu změn. Budoucí služby po této změně poskytnuty v nižší kvalitě nebo rozsahu, náleží účastníkům příslušná náhrada.

Za změnu smlouvy není považována změna hotelu stejné kategorie, vybavení a úrovně služeb ve stejném letovisku.

CK GEOS je oprávněna do 21. dne před stanoveným termínem začátku zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohon. hmot o více než 5%,
- plateb správních, letištních nebo přístavních poplatků,
- směnného kurzu (poměru) CZK/EUR použitého pro stanovení ceny o více než 10%.

U poplatků odpovídá zvýšení cen rozdílu původní a nové výše. U dopravy odpovídá procentu zvýšení cen za dopravu včetně pohonných hmot, u služeb v zahraničí odpovídá procentu zvýšení poměru CZK/EUR. Vše vzhledem k úrovni platné ke dni kalkulace cen.

Ceny:

Ceny uvedené v katalogu jsou konečné. Vždy je přesně uvedeno výčtem, co cena zahrnuje. Všechny ostatní neuvedené služby cena nezahrnuje. Pokud program poznávacího zájezdu předpokládá čerpání služeb (např. návštěva muzeí a jiných objektů, výlety lodí, lanovkou a pod.), které nejsou zahrnuty ve výčtu zahrnutém v ceně zájezdu, platí tyto služby zákazník na místě v místní měně. Informace o těchto cenách dostane zákazník s podrobnějším programem zájezdu. Tyto informace nelze považovat za závazné a mohou se odchýlit od skutečného stavu.

REKLAMAČNÍ ŘÁD:

V případě nespokojenosti s kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb (doprava, ubytování, strava), je nutné vadu uplatnit bez prodlení u delegáta CK GEOS. Pokud služby delegáta CK GEOS ve středisku nezajišťuje, obrací se zákazník přímo na poskytovatele služby nebo na agenturu, která CK GEOS zastupuje. Je-li závada odstraněna v přiměřené lhůtě, má se za to, že služba je bez vady. Není-li závada odstraněna, vyhotoví se zápis o neodstraněné závadě. Pokud není v místě přítomen delegát CK GEOS nelze garantovat možnost uplatnění vady nebo vyhotovení zápisu o neodstraněné závadě na místě v českém jazyce; toto však není důvodem k prodlení uplatnění vady po návratu do ČR. Za škodu nebo újmu, která klientovi vznikne z prodlení mezi časem projevení vady a jejím uplatněním nenese CK GEOS odpovědnost.

Nečerpá-li zákazník služby v plném rozsahu z vlastní vůle, nemá nárok na náhradu takto nečerpaných služeb. Pokud je tak nucen okolnostmi na straně poskytovatele služeb přímo v místě pobytu, má nárok na náhradu nečerpaných služeb. Toto je však třeba doložit potvrzením od poskytovatele služeb.

Na prošetření reklamace si CK GEOS vyhrazuje 30 dnů. CK GEOS si vyhrazuje nevyhovět reklamaci v tom případě, že zákazník uvede v reklamaci nepravdivé nebo neúplné skutečnosti, byť by faktický stav právo na reklamaci zakládal. CK GEOS si vyhrazuje toleranci 10% u naplnění programu poznávacího zájezdu z rozsahu stanoveném v katalogu CK GEOS. Za podklad pro reklamaci nemohou sloužit materiály a informace, u kterých je uvedena jejich nezávažnost nebo orientační charakter.