

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY HONZA service s.r.o.

I. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY HONZA service s.r.o. upravují vzájemný vztah mezi cestovní kanceláří HONZA service (dále jen CK) a fyzickými, popř. právními osobami jako zákazníky a účastníky zájezdů a jiných služeb cestovního ruchu CK. Cestovní smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu a je závazná pro všechny osoby na ní uvedené. Za smluvní závazky všech účastníků ručí zákazník jako za své vlastní.

### II. ÚČASTNÍCI ZÁJEZDU

Podmínkou účasti klientů na zájezdech CK je dodržení základních norem a pravidel slušného chování ( hrubé porušení této podmínky je např. opilství, obtěžování ostatních klientů, výtržnictví, útok na osoby a majetek ostatních účastníků zájezdu nebo zástupců CK apod.) V případě, že tato podmínka nebude ze strany klienta splněna, je průvodce nebo jiný oprávněný zástupce CK zmocněn k vyloučení takového zákazníka ze zájezdu. V takovém případě CK neposkytuje jakoukoliv finanční kompenzaci ani nezajišťuje návrat do odjezdového místa.

Osoby ve věku 15 –18 let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce, pokud se on sám zájezdu nezúčastní. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let.

### III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Při uzavření cestovní smlouvy platí zákazník zálohu ve výši **50%** z ceny zájezdu, doplatek do **100 %** ceny zájezdu zaplatí zákazník **nejpozději do 30 dnů** před čerpáním první z objednaných služeb. U cestovní smlouvy do výše **5 000,- Kč** je zákazník povinen uhradit plnou cenu **ihned**.

Při uzavření smlouvy **30** a méně dní před poskytnutím první služby zaplatí zákazník celou cenu produktu při uzavření smlouvy, či ve lhůtě dohodnuté s CK. Bez plného zaplacení ceny zájezdu nemají zákazník ani ostatní účastníci nárok na poskytnutí odbavení a služeb. Při nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu má CK právo odstoupit od uzavřené smlouvy bez předchozího upozornění. Zákazník je v tomto případě povinen zaplatit příslušné odstupné.

### IV. STORNOVACÍ PODMÍNKY (odstupné)

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy o účasti na zájezdu. V případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit CK odstupné. Odstoupení od smlouvy musí být CK doručeno v písemné formě, rozhodujícím datem pro stanovení výše odstupného je datum doručení oznámení o odstoupení od smlouvy na adresu sídla CK. Při zrušení zájezdu je zákazník povinen zaplatit tyto stornovací poplatky:

10% z ceny, nejméně však 1 000,- Kč/os	od podpisu cestovní smlouvy	do 61. dne před odjezdem
30% z ceny, nejméně však 2 000,- Kč/os		od 60. do 31. dne před odjezdem
50% z ceny, nejméně však 4 000,- Kč/os		od 30. do 21. dne před odjezdem
75 % z ceny, nejméně však 5 000,- Kč /os		od 20. do 8. dne před odjezdem
100% ceny		v době kratší 8. dnů před odjezdem

Za odstoupení od smlouvy s odstupným ve výši 100 % celkové ceny se považuje i nedostavení se k odjezdu/odletu včas, vrácení účastníka pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů, případně při uvedení nesprávných či neúplných údajů v dokladech nebo vyloučení ze zájezdu z důvodu jeho vážného narušování ze strany klienta. Pokud zákazník, bez zavinění CK, nevyužije některé z objednaných a zaplacených služeb, nenáleží mu náhrada za nečerpané služby.

V případě změny účastníka zájezdu nebo při změnách v objednaných službách vyměří CK administrativní poplatek ve výši **1.000,-Kč /os**.

### V. ZMĚNA SJEDNANÝCH SLUŽEB ZE STRANY CK

CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, pokud došlo k některé z níže uvedených skutečností:

a/ zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b/ zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a palivových poplatků, které nejsou zahrnuty v základní ceně zájezdu.

c/ zvýšení směnného kurzu české koruny vůči ostatním měnám v průměru o více než 10 % (termín kalkulace cen uveden v ceníku katalogu CK)

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí CK zákazníkovi odeslat nejpozději 21 dní před poskytnutím první služby.

V době kratší než 21 kalendářních dnů před určeným dnem odjezdu nelze ze strany CK měnit cenu zájezdu z výše uvedených důvodů.

CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit ( změny zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů, popřípadě nenaplněním stanoveného počtu účastníků apod.) a které brání poskytnutí služby podle předem stanovených podmínek:

- zrušit zájezd ve lhůtě min. 14 dní před jeho zahájením
- přesunout termín zájezdu, maximálně však o 48 hodin
- změnit program zájezdu, trasu, způsob dopravy, místo a čas odletu, objekt ubytování (avšak v objednané a hrazené kategorii).
- CK neodpovídá za případné zpoždění nebo škody, které mohou účastníkům zájezdu vzniknout v důsledku zpoždění, a to zejména z technických důvodů nebo z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení leteckých cest nebo ztížené propustnosti pozemních komunikací a hraničních přechodů. Zpoždění nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy nebo uplatnění jiných nároků.

### VI. REKLAMACE SLUŽEB

Povinností zákazníka je při zjištění jakékoliv závady (nenaplnění sjednaných služeb) bez prodlení na místě písemně nebo jinou prokazatelnou formou ohlásit zástupci CK. Pokud není tato povinnost ze strany klienta dodržena, CK není povinna poskytnout za takové nedostatky finanční či jinou kompenzaci. V případě, že se jedná o služby poskytované bez služeb průvodce či delegáta, je zákazník povinen případné závady služeb oznámit poskytovateli služeb v místě - ubytovateli apod.- a o případných závadách si nechat vystavit potvrzení pro CK. Pokud nedošlo k prokazatelně uspokojivému odstranění předmětné závady (doložené písemným zápisem potvrzeným zástupcem CK) je zákazník oprávněn reklamovat služby písemnou formou do 90 dnů od skončení zájezdu u CK. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době čerpání služeb, ale byly vytknuty až po ukončení jejich čerpání, nebude brán zřetel. Zákazník je povinen uvést v podané reklamaci veškeré osobní údaje, údaje o zájezdu, při němž došlo k vadnému plnění, zejména místo a termín poskytnutí objednaných služeb, předmět reklamace a požadavek na způsob jejich vyřízení. K písemné reklamaci musí být přiložen písemný záznam o reklamovaných službách, potvrzený v průběhu čerpání služeb průvodcem či delegátem CK, popř. poskytovatelem služeb. Bez potvrzeného písemného záznamu o reklamovaných službách nebude na reklamaci brán zřetel.

VII. Každý účastník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady vzniklé nedodržením uvedených předpisů nese cestující. Správné uvedení rodných čísel je podmínkou platnosti pojištění.

Při organizování zájezdu na objednávku je objednavatel povinen seznámit všechny účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami a zabezpečit jejich dodržování prostřednictvím vedoucího zájezdu.

VIII. Veškeré údaje a pokyny, obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají skutečnostem a informacím známým v době tisku katalogu CK.

IX. Tyto podmínky jsou nedílnou součástí přihlášky. Zákazník svým podpisem na přihlášce stvrzuje, že se seznámil s podmínkami v plném rozsahu a souhlasí s nimi ( i jménem všech osob uvedených na jím podepsané cestovní smlouvě), dále uděluje CK souhlas, aby zpracovávala jeho osobní údaje včetně rodného čísla, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.

Ostatní podmínky, které nejsou uvedeny v těchto Všeobecných podmínkách upravuje zákon č.159/1999 Sb. a související zákonné předpisy.

Všeobecné podmínky vstupují v platnost 1. 11. 2009