

Příloha číslo 6: Všeobecné podmínky

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Horizon Travel spol. s r.o. (dále jen Podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu Horizon Travel spol. s r.o. (dále jen CK) se sídlem Školná 26, Praha 1, IČO: 25713167, DIČ: CZ25713167. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Horizon Travel.

Článek 1: VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1.1 Při objednání zájezdu v sídle CK: Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě podepsané cestovní smlouvy a uhrazení stanovené zálohy nebo plné ceny zájezdu.
1.2 Při objednání zájezdu u oprávněných obchodních zástupců (dále jen OZ): Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká okamžikem, kdy CK zašle zákazníkovi potvrzenou cestovní smlouvu s přiděleným číslem smlouvy. Tímto mu zároveň potvrzuje přijetí zálohy ve stanovené výši, tak jak je uvedeno v cestovní smlouvě. OZ sepisuje se zákazníkem cestovní smlouvu, vybírá stanovené zálohy či doplatky, které musí být bez odkladu poukázány na účet CK.
1.3 Podpisem cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že je mu znám její plný obsah a on s ním souhlasí, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy (catalog, Podmínky atd.).
1.4 Potvrzením cestovní smlouvy zákazníka se mu CK zavazuje zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a v souladu se sjednanými podmínkami. Na požadavky uvedené v kolonce poznámky cestovní smlouvy není právní nárok, neboť se neposkytují za poplatek a vyjadřují pouze přání klienta např. na umístění pokoje, výhled atd.

Článek 2: CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1 CK má právo na zaplacení plné ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit plnou cenu služeb před jejich poskytnutím. Nesplnění této povinnosti ze strany zákazníka je důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany CK, přičemž právo na odstoupení pro CK zůstává nedotčeno, stejně jako právo na náhradu škody.
2.2 Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:
a) Při podpisu cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 30 % z ceny zájezdu (není-li stanoveno jinak). Doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dní před realizací zájezdu. V případě objednání zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dní před odjezdem, je zákazník povinen uhradit 100% z ceny zájezdu.
b) Za termín platby se u úhrady peněžní poukázkou považuje termín, kdy CK obdrží ústřížek poukázky, u úhrady převodem termín, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK. Při veškerém platebním styku je nutno uvádět přidělený variabilní symbol.
c) V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí veškeré náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky).
d) V případě, že OZ zinkasuje od zákazníků zálohy či doplatky a tyto nepřevé bezodkladně na účet CK, je tato oprávněna nepotvrdit zákazníkovi cestovní smlouvu a zájezd zrušit. Pokud dojde k tomu, že ještě v den odletu není částka za zájezd připsána na účet CK, vyhraze si CK právo klienta na letišti neodbit. Veškeré důsledky s tímto spojené nese OZ.
2.3 CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb cestovního ruchu uvedenou ve smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:
a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a palivových poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb
c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%.
Písemné oznámení o zvýšení ceny uvedené v cestovní smlouvě je CK povinna zákazníkovi sdělit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu nebo služeb uvedených v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. Rozhodný den pro stanovení ceny zájezdu a služeb je den uzavření cestovní smlouvy.

Článek 3: PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 3.1 K základním právům zákazníka patří zejména:
a) Právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb, pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
b) Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu.
c) Právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
d) Právo zrušit svou účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v odstavci storno podmínky.
e) Právo písemně oznámit CK, že se místo něj zájezdu účastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků v souvislosti se zrušením zájezdu.
f) Právo na reklamaci v souladu s článkem 7
g) Právo na ochranu dat, které uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech.
h) Právo obdržet doklad o povinném pojištění CK proti úpadku.
3.2 K základním povinnostem zákazníka patří:
a) Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravidlivě a úplně uvádět CK požadované údaje v cestovní smlouvě včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků CK.
b) Zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
c) Zaplatit stanovenou cenu zájezdu sjednanou v cestovní smlouvě ve stanovených termínech a řídit se ústními či písemnými pokyny pracovníků CK.
d) Dodržet se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.
e) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, tyto si překontrolovat a řídit se jimi.
f) Zajistit si platný cestovní doklad nebo vízum a splnit očkování nebo další zdravotnické povinnosti. Každý je plně zodpovědný za svůj zdravotní stav a je povinen v případě, že cestuje s nějakým závažným onemocněním si pro cestu zajistit veškeré platné doklady (lékařská potvrzení atd.) a neměje jejich zajištění požadovat po CK. Klient s takovýmto omezením je povinen si sám zjistit, jaké doklady k přepravě je letecké společnosti povinen v tomto případě předložit, CK nenese žádnou zodpovědnost při vyloučení takovýchto osob ze zájezdu, pokud tyto nemají patřičné doklady.
g) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK.
h) Dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb.
i) V případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen také odstoupit od smlouvy oznámit v prodejním místě, kde uzavřel smluvní vztah a to vždy písemně.
j) V případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu, je povinen oznámení učinit písemně a doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah.

Článek 4: POVINNOSTI A PRÁVA CK

- 4.1 K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.
4.2 CK je povinna pravidlivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
4.3 CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
4.4 CK je povinna mít uzavřenou platnou pojistnou smlouvu, na základě které vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případech, kdy CK v případě svého úpadku:
a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části
4.5 Dále je CK povinna předat zákazníkům doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

Článek 5: ZRUŠENÍ A ZMĚNA DOHODNUTÝCH SLUŽEB

- 5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letedla, trasy, času, termínu letu, atd.
5.2 CK neručí za případné posuny letů (zpoždění letu či předsunutí) a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí atd. Cestující musí při plánování přípoj, dovoleně, obchodních schůzek atd. brát v úvahu možnost výrazného posunu letu.. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku takovéto situace. V případě posunu nebo zpoždění letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb ani náhradu jakékoliv s tím spojené škody.
5.3 CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (bezpečnostní situace, dopravní problémy, stávky a situace, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat). V tomto případě nemá zákazník právo na poskytnutí slevy ani na odstoupení od smlouvy.
5.4 V případě, že bude z důvodu překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.
5.5 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má CK právo na plnou úhradu ceny zájezdu.
5.6. Na přání zákazníka lze provést změnu termínu, hotelu, destinace, skladby pokojů, jmen a počtu účastníků v již uzavřené cestovní smlouvě (pokud lze) za následující poplatky:
a) změna termínu 46 a více dní před odjezdem 500,- Kč za smlouvu, 45 a méně dní před odjezdem – stornopoplatky dle čl. 6, odst. 3
b) změna hotelu, destinace, skladby pokojů, jmen nebo počtu účastníků 14 a více dní před odletem - 500,- Kč za smlouvu, 13 a méně dní před odletem – 1000,- Kč za smlouvu

Článek 6: Odstoupení od smlouvy, storno poplatky

- 6.1 Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků při zrušení zájezdu CK nebo při změně termínu konání zájezdu o více než 72 hodin.
6.2 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše buď formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil, nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení na prodejní místo.
6.3 Není-li důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovených smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit odpustné v následující výši:
a) 46 a více dní před odjezdem 5 % z celkové ceny zájezdu
b) 45-30 dní před odjezdem 30 % z celkové ceny zájezdu
c) 29-15 dní před odjezdem 50 % z celkové ceny zájezdu
d) 14-8 dní před odjezdem 80 % z celkové ceny zájezdu
e) 7 dní a méně před odjezdem 100 % z celkové ceny zájezdu

6.4 CK má právo odečíst odpustně od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně všech příplatků a objednaných služeb. Do počtu dní pro určení storno poplatků se započítává i den, kdy došlo ke stormu, ne však den odjezdu na zájezd.

6.5 CK může před nástupem cesty odstoupit od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

- Neoprodlené, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní částky ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční cestou.
- Do dvou týdnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže je uskutečnění zájezdu pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy a rezervace.
- Bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb a je povinna učinit veškeré opatření k dopravení účastníků zpět do země. Dodatečné náklady spojené s tímto pak nesou obě strany společně rovným dílem.

Článek 7: REKLAMAČNÍ ŘÁD

7.1 Při nesplnění povinností CK určených cestovní smlouvou musí zákazník uplatnit své právo na reklamaci ihned v místě poskytované služby a to u delegáta CK.

7.2 Zákazník může uplatnit své nároky nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu.

7.3 Způsob uplatňování reklamačních práv a jejich vyřizování podrobně stanovuje samostatný Reklamační řád, který je vzhledem k jeho rozsahu zákazníkům k dispozici v CK, na webových stránkách nebo u OZ.

Článek 8: ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

8.1 CK neodpovídá za škodu, pokud byla tato způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

8.2 Zrátou, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce případně u pojišťovny.

Článek 9: POJIŠTĚNÍ

9.1 V ceně všech zájezdů je zahrnuto komplexní cestovní pojištění. Jeho přesný popis naleznete v ceníku, na webových stránkách nebo u OZ. Smluvní vztah však vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze prostředníkem při uzavření pojištění.

Článek 10: DALŠÍ ZÁVAZNÁ USTANOVENÍ A INFORMACE

Další podmínky blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

10.1 Počet dní a nocí je v cestovním ruchu určen termíny check-in a check-out. Check-in běžně začíná od cca 14.00 h dne, check-out je do 12.00 h. Do celkového počtu dní zájezdu jsou zahrnuty dny příjezdu a odjezdu, tyto dny jsou však určeny výhradně k přepravě, nikoliv k vlastnímu pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených v ubytovacím zařízení, byť i jen částečně. Nocí se rozumí poskytnutí ubytování v době od cca 14.00 h do 12.00 h následujícího dne, i když se např. z důvodu pozdního nočního letu klient ubytuje velmi brzy ráno a noc tak nebude čerpána v plném rozsahu. Zájezdy jsou vypsány na 8, 11 a 12 dní, to znamená, že zde klient stráví 7, 10 nebo 11 nocí, byť i jen částečně.

10.2 Za počátek zájezdu je považováno předání cestovních dokladů zástupcem CK. Zájezd je vždy vypsán na určitý termín dle kalendáře. Neznamená to však, že den, který klient považuje za 1. den zájezdu, je plnohodnotným dnem pobytu. Od tohoto dne je klient pojištěn, na tento den zajišťujeme obdavení na letišti atd. Proto je tento den, a to i pokud se odlétá např. ve 23.55 h v noci tam, považován za 1. den zájezdu. Neposkytujeme tedy žádné kompenzace za reklamace související s tzv. "údajným zkrácením pobytu". Stejně tak pokud klient odlétá na svou dovolenou pozdě v noci a vrací se časné ráno, nemá právo na uplatnění žádné reklamace v souvislosti s délkou pobytu.

10.3 Upozorňujeme klienty, že při pozdním přiletu, zpoždění letu, brzkém odletu atd. může dojít ke zmeškání stravovacích služeb. Zmeškanou stravu nelze nahradit a to ani finančně. V případě programu all inclusive vás o první a poslední službě bude informovat delegát nebo vám vše sdělí recepce hotelu. Všechny osoby v ubytovací jednotce musí mít vždy objednaná a zaplacená stejný typ stravování.

10.4 V den příjezdu je nárok na ubytování nejdříve od 14.00 hodin místního času. V den odjezdu je zákazník povinen uvolnit pokoj do 12.00 hodin místního času.

10.5 Tři a čtyřlůžkový pokoj v hotelu je obvykle vybaven 2 pevnými lůžky a odpovídajícím počtem přistýlek. Při ubytování dospělé osoby na přistýlce je nutno počítat s určitým nepohodlím či omezením prostoru.

10.6 Podle tuniských směrnic je povinnost hotelů kategorie od 3* výše zprovoznit klimatizaci v termínu od 1. 7. do 31. 8. daného roku. V tomto i dalším období je však provoz i režim klimatizace často plně v kompetenci vedení hotelu a CK za něj nenese žádnou odpovědnost. V Egyptě je režim klimatizace také plně na rozhodnutí vedení hotelu.

10.7 CK nemá vliv na rozmanitost či množství stravy poskytované hotelem v rámci příslušných stravovacích programů, stejně jako na množství a kvalitu animačních programů, umístění pokojů v areálu hotelu či výhled z okna pokoje, stejně tak nelze ovlivnit vzdálenost pokoje od jídelny, recepce apod.

10.8 Uvedené vzdálenosti v katalogu CK od pláže, centra atd. jsou orientační, stejně jako popisy služeb a programů all inclusive u jednotlivých hotelů.

10.9 CK neodpovídá za nepřijemnosti způsobené např. stavební činností v okolí hotelů nebo dopravním provozem.

10.10 CK doporučuje všem klientům pronájem bezpečnostních schránek v hotelu za příslušný poplatek, jen tak je zajištěna bezpečnost cenností, peněz a dokladů.

10.11 S pobytem v exotických zemích je spojen i výskyt hmyzu, i přes úsilí majitelů hotelů se tento může ojediněle vyskytnout.

10.12 Kategorizace hotelu nemusí vždy odpovídat našim měřítkům o počtu hvězdiček. Tyto přidělují místní orgány.

10.13 Počet slunečníků a lehátek ne vždy odpovídá kapacitě hotelu.

10.14 Hygienické zvyklosti v exotických zemích jsou odlišné od tuzemských. Tamní hygienické předpisy jsou tolerantnější, totéž se týká i vztahu k životnímu prostředí.

Článek 11: ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

11.1 Předáním podepsané cestovní smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst.2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. CK zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka, včetně rodného čísla.

11.2 Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

11.3 Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, není-li CK stanoven či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak a to vždy písemnou formou. Zákazníci stvrzují podpisem cestovní smlouvy, že jsou jim všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

11.4 Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem.

Článek 12: ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 1. 2010 a jsou jako jediné v platnosti. Klient svým podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že s nimi byl seznámen a souhlasí s nimi. Zároveň podpisem cestovní smlouvy souhlasí zákazník i s Přepravními podmínkami leteckých společností, poskytujících služby objednané touto cestovní smlouvou.