

Cestovní kancelář Kellner Písek s.r.o, Jungmannova 33, 397 01 Písek, IČ 26049538, tel. 382-216-216, fax. 382-212-945 dále jen cestovní kancelář

Všeobecné a záruční podmínky pro účast na zájezdech pro rok 2010

1) Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Kellner Písek, Jungmannova 33, 397 01 Písek a zákazníkem se řídí ustanoveními zákona č. 159/99 Sb. a občanského zákoníku 40/64 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito všeobecnými podmínkami. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uvést ve vlastních prodejních materiálech (katalogy) odlišné podmínky a specifikace, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami. Zájezdy je možno objednat a zakoupit ve všech prodejních místech cestovní kanceláře.

2) Cestovní kancelář poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15 – 18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu nezúčastní.

3) **Vznik smluvních vztahů a)** Právo účasti na zájezdu zákazníka vzniká zaplacením ceny zájezdu u cestovní kanceláře. Povinnost závazné rezervace – zaknihování zájezdu – objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany cestovní kanceláře vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy (příhlášky), prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými podmínkami a písemným stvrzením na přihlášce, že s těmito podmínkami souhlasí, a **zaplacením 50% zálohy z ceny zájezdu nebo celou částkou v případě, že se jedná o dobu kratší než 30 dní před odjezdem na zájezd.** Je-li cestovní smlouva vyplněna v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, je cestovní kancelář oprávněna prodat zájezd dalšímu zájemci. **b) Doplatek ke složené záloze je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem na zájezd.** Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smlouvené služby připsána na účet cestovní kanceláře, či složena hotovost do pokladny CK. Bez úplného zaplacení zákazník neodbrzdí potřebné odbavovací pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a cestovní kancelář je oprávněna objednaný zájezd zrušit. **c)** Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti okamžikem přijetí cestovní smlouvy ze strany cestovní kanceláře. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na cestovní smlouvě uvedených ručí objednavatel jako za své vlastní. Zákazník také odpovídá za správnost všech údajů uvedených v cestovní smlouvě. **d)** Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.

4) **Sjednané služby a)** Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě a odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být písemně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím doplňku a potvrzeny cestovní kancelář. Všechny služby musí být zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím. **b)** Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na cestovní smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, které zákazník obdrží od cestovní kanceláře nejpozději 7 dní před odjezdem. **c)** Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoj dle jednotlivých míst v 9 až 12 hodin. Rozdělování ubytovacích kapacit resp. pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a cestovní kancelář na něj nemá žádný vliv. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne stejně jako za služby načerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže cestovní kancelář poskytovat záruky a žádnou náhradu. **d)** K dopravě jsou používány dopravní prostředky uvedené v katalogu či propagačním materiálu. Cestovní kancelář je oprávněna organizovat a rozvozy. Pro svozy a rozvozy v České republice a v zahraničí mohou být použity i jiné dopravní prostředky než jsou uvedeny v katalogu, mikrobusy, osobní automobily, autobusy a to i bez klimatizace. Zákazníci jsou povinni dostavit se na místo nástupu včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník ve lhůtě určené nedostaví, je povinen si transfer zajistit sám a na vlastní náklady. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě nebo v katalogu, případně jiné závazné dispoziční poskytnuté cestovní kanceláře. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením cestovní kanceláře. **e)** Cestovní kancelář je oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb, pokud není možné z vážných důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je povinná zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné a nebo blízké se původním podmínkám. V případě, že bude nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, než který je uveden na smlouvě a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeným v katalogu, ubytování se uskuteční v hotelu stejné a nebo vyšší kategorie. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu, jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

5) **Ceny a jejich úhrada.** Ceny zájezdů jsou cenami smluvními mezi cestovní kancelář a zákazníkem a jsou uvedeny v katalogu. Závazná a dohodnutá cena je uvedena v cestovní smlouvě. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo v případě snížení kursu (střed ČNB) nebo devalvace či zvýšení cen pohonných hmot o více než 10% oproti úrovni 2. 1. 2010 upravit příslušným způsobem ceny zájezdů. Ceny jsou stanoveny k 2.1.2010. U zájezdů, které byly uhrazeny částečně, se zvýší cena procentuálně z neuhrazené částky. Za uhrazenou platbu se považuje připsání finančních prostředků na účet cestovní kanceláře nebo úhrada hotovosti v cestovní kancelář. Neodstoupí-li zákazník písemně od smlouvy do určené doby, má se za to, že s novou cenou souhlasí a tuto je povinen zaplatit.

6) **Změny sjednaných služeb.** Pokud nastanou nezaviněné okolnosti, které cestovní kancelář brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy apod.) případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny cestovní kancelář nebo prodejce oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě, která mu byla sdělena při oznámení změny sjednaných služeb, má se za to, že se změnami souhlasí. **a)** Cestovní kancelář je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb proti sjednanému obsahu cestovní smlouvy, které jsou nezbytné a které nezpůsobila, pokud tyto změny nejsou závazné a neovlivňují celkový charakter zájezdu. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě a cestovní kancelář nemohla předem tuto skutečnost ovlivnit. **b)** Při nutné změně odjezdového nebo příjezdového místa proti stanovenému, které si vyžádala jinak neřešitelné okolnosti, převezme cestovní kancelář náklady na náhradní dopravu do výše vlakového jízdného druhé třídy, případně autobusového jízdného. Pro některá odjezdová místa mohou být použity srovnatelné dopravní prostředky (mikrobus, os. automobil, atd.). **c)** Nepředvídatelné okolnosti, jako je porucha dopravního prostředku, živelné pohromy, povodně, stávky nebo blokády na hranicích a jiné překážky, které cestovní kancelář nemůže okamžitě ovlivnit, mohou způsobit časový posun nebo změnu původního harmonogramu zájezdu. V takovém případě cestovní kancelář připraví – pokud to okolnosti umožňují v součinnosti se svými obchodními partnery, co nejrychlejší řešení vzniklé situace a bude zákazníka průběžně informovat o aktuálním stavu a možnostech řešení vzniklé situace. Cestovní kancelář nenese v takových případech finanční zodpovědnost v rámci případných následných reklamací ze stran zákazníka, pokud nedojde k finančním refundacím ze strany, která situaci ať přímo i nepřímo zavinila.

7) Odstoupení od cestovní smlouvy zákazníkem, storno poplatky

a) Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do cestovní kanceláře.

Odstoupením od zájezdu se rozumí také skutečnost, kdy se zákazník nedostaví k odjezdu, či vlastní vinou dojde k vyloučení zákazníka ze zájezdu (neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu...).

b) Stornopoplatky se účtují za každého přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši.

Doba před stanoveným odjezdem

ve které jsme obdrželi zrušení

Do 60 dnů včetně

Od 59 do 45 dnů

Od 44 do 30 dnů

Od 29 do 15 dnů

Od 14 do 7 dnů

Od 6 dnů a méně

Stornopoplatek

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 200 Kč/os

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 %, minimálně 200 Kč/os.

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 %

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 %

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 %

100 % ceny zájezdu.

U leteckých zájezdů činí stornopoplatek v době 44 – 7 dnů 75 % z ceny zájezdu.

8) Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře a) Cestovní kancelář je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků a nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 10 dnů před odjezdem. **b)** Ve všech výše uvedených případech nabídne cestovní kancelář zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět. Pro tento ohled nevzniká zákazníkům žádný nárok na žádné další náhrady. **c)** Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků a které nebylo možno při uzavírání smluv předvídat, je cestovní kancelář oprávněna zájezd zrušit. Ve všech uvedených případech nabídne cestovní kancelář zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo obdrží zákazník plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. V tomto případě nevzniká zákazníkům žádný jiný nárok na další náhrady.

9) Reklama. Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn provést reklamaci. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Na místě provede písemnou reklamaci a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. Tento zápis (reklama) musí být pracovníky ubytovacího zařízení v zahraničí vždy písemně potvrzen a doplněn razítkem zahraničního partnera. V případě, že reklama nebude podána písemně a potvrzena od zahraničního partnera a to bez zbytečného prodlení, vystavuje se zákazník riziku, že se zmenší, omezí nebo zanikne nárok na uznání reklama a úhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné oznámení či aktivním přístupu klienta při řešení reklama nevznikly. Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklama v místě konání zájezdu řešit reklama poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Nárok na reklamaci je nutné uplatnit nejpozději do 3 měsíců po skončení zájezdu. Bez splnění náležitostí nelze uplatňovat nárok na reklamaci u CK.

10) Škody. Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu a nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí a nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu na své náklady opatřit nové nebo náhradní doklady sám. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. **11)** Označení, zatřídění některých ubytovacích zařízení v Chorvatsku neodpovídá evropským standardům. Z popisu je však rámcově patrné vybavení objektu. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera. **12)** Ke specifickým požadavkům zákazníka (např. místo v autobuse) CK přihlíží a usiluje o jejich splnění. Nemůže ji v plném rozsahu garantovat a za jejich nesplnění nelze požadovat finanční kompenzace. **13)** Všichni klienti, kteří uzavřeli s CK Kellner Písek cestovní smlouvu, jsou od 1. 4. 2001 **pojištěni v souladu s ustanovením zákona 159/99, tzv. pojištění proti úpadku cestovní kanceláře.** Pojištění je součástí ceny zájezdu (viz cena zahrnuje). Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. Cestovní kancelář Kellner Písek má pro rok 2010 uzavřenou pojistnou smlouvu s Pojišťovnou Uniqua, viz její www stránky.

14) Cestovní pojištění. Pojištění není součástí ceny zájezdů. Doporučujeme však všem klientům, aby si dle svého uvážení pojištění na cestu sjednali. Dobré pojištění je předpokladem klidné dovolené ! Cestovní kancelář zajišťuje pojištění svých klientů u společnosti UNIQA pojišťovna, a.s.

Toto pojištění poskytuje pojistnou ochranu při cestě do zahraničí dle zvoleného tarifu :

a) pojištění dle tarifu L15 – cena pojištění je 15 Kč na osobu a den,

b) pojištění dle tarifu K15 – cena pojištění je 27 Kč na osobu a den.

Tato pojištění se platí při zaplacení 1. zálohy za zájezd. Podrobný rozsah a podmínky pojištění jsou k dispozici v cestovní kanceláři.

Případné pojistné události řeší zákazník přímo se společností UNIQA pojišťovna, a.s. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/05 a pojistnou smlouvou.

UNIQA pojišťovna, a.s poskytuje pojistné plnění maximálně do výše sjednaných pojistných částek (PČ), bez sjednané spoluúčasti s výjimkou pojištění storna zájezdu (viz. tabulka níže).

Pojištění / Tarif Pojištění	K15	L15
Pojištění léčebných výloh, repatriace a asistenční služba-PČ	1 500 000,-Kč	1 500 000,-Kč
Nadstandardní asistenční služba:		
- vyslání opatrovníka – PČ	50 000,-Kč	50 000,-Kč
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů – PČ	25 000,-Kč	25 000,-Kč
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému – PČ	25 000,-Kč	25 000,-Kč
- náklady na právní pomoc a kauci – PČ	25 000,-Kč	25 000,-Kč
Pojištění smrti následkem úrazu-PČ	150 000,-Kč	Není obsaženo
Pojištění trvalých následků úrazu-PČ	300 000,-Kč	Není obsaženo
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví třetí osoby-PČ	1 000 000,-Kč	Není obsaženo
Pojištění odpovědnosti za škodu na věci třetí osoby-PČ	1 000 000,-Kč	Není obsaženo
Pojištění zavazadel –PČ	10 000,-Kč	Není obsaženo
Pojištění storna zájezdu-80% ze stornovacích poplatků, max. do výše PČ	15 000,-Kč	Není obsaženo

15) Každý zákazník je osobně zodpovědný za správnost uvedených údajů a svých cestovních dokladů. Např. správné uvedení rodných čísel je podmínkou platnosti pojištění. Zákazníci v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., udělují souhlas, aby jejich osobní údaje včetně rodného čísla, uvedené na cestovní smlouvě zpracovávala cestovní kancelář Kellner Písek s.r.o Jungmannova 33, 397 01 Písek. Osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře a použity pro účely cestovního ruchu. Dále zákazník souhlasí s tím, že mu budou zaslány nabídky a katalog cestovní kanceláři Kellner v tiskové formě i elektronicky.

16) Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy se zákazníkem a jsou volně k dispozici ve všech prodejních místech cestovní kanceláře.