

## Všeobecné podmínky a informace k zájezdům

### Všeobecné podmínky

(dále jen podmínky) cestovní kanceláře Helena Krejčíková (dále jen CK) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK a fyzickými případně právnickými osobami, jako uživateli služeb CK v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů ČR jako jsou Občanský zákoník, Obchodní zákoník, Zákon č. 159/1999 Sb. aj. CK si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list aj.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito podmínkami. Případné spory rozhoduje dohodnutý rozhodce nebo soud. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

#### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

CK je společnost, jejímž hlavním posláním je činnost CK, touroperátorská činnost, zajišťování hmotných, kulturních a sociálních potřeb zákazníků v oblasti cestovního ruchu. Předmětem zájmu jsou ubytovací, stravovací, průvodcovské a přepravní služby, dále služby spojené s programovou náplní pobytů aj.

#### II. UŽIVATELÉ SLUŽEB

CK poskytuje všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 15 let mohou užívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15 – 18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

#### III. DRUHY SLUŽEB

CK poskytuje v zásadě dva druhy služeb:

1. Standardní katalogové - tj. s předem vyhlášeným programem, pevně stanoveným rozsahem služeb a cenami.
2. Objednávkové služby - realizované na objednávku podle přání zákazníka.

#### IV. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné CK buď přímo, nebo prostřednictvím „autorizovaných prodejců pobytů CK“, se kterými má uzavřeno smlouvu o obchodním zastoupení. Na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK, jehož obsahem je katalogové (jiná) nabídka, vznikne sepsáním cestovní smlouvy následovně:

- u katalogových pobytů na základě potvrzení písemné objednávky, za kterou se považuje řádně vyplněná a zákazníkem podepsaná „Cestovní smlouva“ příp. „Přihláška - objednávka“ pobytu na tiskopisu CK. CK přijímá i jiné objednávky, které obsahují veškeré náležitosti závazné objednávky (kód, místo a termín pobytu, počet osob s uvedením data narození, druh objednané penze (podle katalogu), kategorií a lůžkovou skladbu ubytování, jméno, adresu, telefon, podpis objednávající osoby s prohlášením, že souhlasí se všeobecnými podmínkami CK a předpokládaný čas příjezdu a druh dopravy). Za smluvní závazky dalších osob (spoluúčastníků pobytu) uvedených v objednávce odpovídá zákazník, který objednávku podal a podepsal. Pokud pobyt pro cizince objednáva tuzemec je povinen tuto skutečnost uvést.

- u objednávkových pobytů vybírá CK při převzetí předběžné písemné objednávky (s rozsahem požadovaných služeb) manipulační poplatek ve výši 500,- Kč. V odpovědi na tuto písemnou objednávku uvede CK případně nutné úpravy požadovaných služeb a sdělí předběžnou cenu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vypíše pro CK závaznou objednávku. Potvrzení objednávky CK provede vystavením zálohové faktury na dosud objednané služby ve formě dokladu „Potvrzení o zaknihování výzva k zaplacení“. Touto operací vzniká vlastní smluvní vztah.

#### V. CENY SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA

1. Ceny služeb poskytovaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem v souladu se zákonem č. 526/1992 Sb. v platném znění. V nabídkách jsou uvedeny ceny pro občany ČR (není-li uvedeno jinak).

2. Pokud v době od podání závazné objednávky služeb do termínu jejich realizace dojde ke změně, které se projeví zvýšením dohodnuté ceny o více jak 10%, je CK povinná tuto skutečnost zákazníkovi ihned oznámit. Pokud se zákazník rozhodne z tohoto důvodu od objednávky odstoupit, učiní tak neprodleně písemným oznámením (viz VII/3). Zároveň je povinen vrátit CK všechny doklady, opravňující ho využívat dříve objednané služby (vydaný voucher). Bez vrácení těchto dokladů nelze provést příp. vyúčtování pobytu.

3. Úhradu objednaných služeb provádí zákazník formou zálohy na doposud objednané služby ve výši 100 % ceny těchto služeb. V případě dostatečného předstihu objednávky před nástupem pobytu (minimálně 90 dnů) a písemné žádosti klienta (na objednávce) je možno platbu zálohy rozložit na 50% a 50%. První polovina je splatná do 14 dnů od zaknihování pobytu. V každém případě platí, že plná hodnota zálohy na objednané služby musí být uhrazena nejpozději 35 dní před nástupem (není-li s CK dohodnuto jinak).

4. Zákazník zasílá ve vlastním zájmu ve stanoveném termínu na adresu CK potvrzení o zaplacení zálohy. Jedině tak může CK včas doručit zákazníkovi potřebné doklady a informace.

5. Není-li záloha na doposud objednané služby uhrazena v termínech splatnosti (rozhodující je datum připsání platby na účet CK) vystaveného dokladu, je pobyt bez oznámení a náhrady stornován. V takovém případě hradí zákazník stornopoplatky podle bodu VIII. Po úhradě zálohy na doposud objednané služby v plné výši obdrží zákazník tzv. Voucher (ubytovací poukaz), kterým se prokáže při nástupu pobytu. V případě, že je pobyt dle zákona č. 159/1999 Sb. zájezdem, budou k cestovní smlouvě a k voucheru přiloženy další doplňující doklady a informace v souladu s výše uvedeným zákonem.

6. V případě, že CK nemůže poskytnout během realizace všechny služby, které byly zákazníkem objednané a zálohově zaplacené, upraví přiměřeně cenu služeb při vyúčtování zálohy, případně po dohodě se zákazníkem nabídne náhradní služby. CK rovněž provede vyúčtování zálohy, dojde-li k cenovým změnám z vůle zákazníka (např. rozšíření původně objednaných služeb aj.)

#### VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNIKŮ

1. Zákazník má právo zejména: Využívat veškerých jim objednaných a zálohově (ve výši 100 %) zaplacených služeb. Reklamovat pobyt v souladu s „Reklamačním řízením“ CK (viz dále), pokud služby, které zákazník používá, neodpovídají svou kvalitou či rozsahem službám, které si zálohově uhradil. Kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení těchto „podmínek“, viz oddíl VIII. „Stornovací podmínky“. Být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně a termínu objednaných služeb.

2. Zákazník je zejména povinen: Uvést úplné a pravdivé informace v objednávce pobytu. Zaplatit v požadovaném termínu a výši zálohy na doposud objednané služby. Dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby používá. V případě porušení těchto předpisů tak závazným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční náhrady.

#### VII. POVINNOSTI A PRÁVA CK K ZÁKÁZNIKŮVI

1. Právy a povinnosti zákazníka jsou určeny odpovídající práva a povinnosti CK.
2. Služby, které nebyly zákazníkem objednané, může CK dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a za předpokladu úhrady těchto služeb.

3. CK, zejména v případech, které nemůže sama ovlivnit (ekonomické výkyvy, změna kurzu Kč, změny daňových sazeb, změny majitelů zařízení poskytující služby, změny dodavatelů, živelné pohromy apod.) a v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je u těchto služeb oprávněna:

- a) změnit termín pobytu, b) změnit ceny pobytu, c) změnit program, způsob a trasu přepravy, způsob poskytnutí služeb aj., d) změnit místo pobytu, e) zrušit smlouvu Výše uvedená oprávnění se vztahují rovněž na skutečnost, kdy nedošlo do 10 dnů před nástupem pobytu k naplnění minimálního počtu klientů (na vyžádání sdělí jejich počet prodejce pobytu) nebo v případě, kdy je realizace pobytu pro CK ekonomicky neúnosná z důvodů výrazného překročení plánovaných nákladů. V případě uvedených změn musí CK klienta neprodleně informovat. Pokud zákazník se změnami a) až d) nesouhlasí, má právo nejpozději do 48 hodin od vyrozumění o změnách od smlouvy odstoupit. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy. V opačném případě se má za to, že se změnou souhlasí. Za podstatné změny se nepovažují: změna ceny o méně než 10%, změna objektu ubytování ve stejné oblasti a ve stejné nebo vyšší kvalitě. Zde jsou další nároky vůči CK vyloučeny.

4. Pokud zákazník již objednané služby zálohově uhradil a došlo k jejich zrušení ve smyslu bodu 3), je CK povinná vrátit tuto částku nejpozději do 21 dnů po vrácení všech dokladů, opravňujících zákazníka využívat dříve objednané a potvrzené služby (vydaný voucher). Bez vrácení těchto dokladů nelze provést vrácení peněz. Po 3 měsících se promiňují nároky zákazníků, vyplývající ze smlouvy. Na žádné další náhrady nemá zákazník nárok.

5. CK nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním tzv. „vyšší moci“.

#### VIII. STORNOVACÍ PODMÍNKY

1) Zákazník má právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu, nejpozději do 35 kalendářních dnů před objednaným termínem, výhradně písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu. Jednorázový stornoplatek činí 500 Kč za osobu v případě, že objednané služby nebyly zálohově uhrazeny. Byla-li již záloha uhrazena (být jen první část), činí storno poplatek 10% z celkové ceny objednaných služeb, minimálně 500,- Kč za osobu. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned.

2) Při odstoupení od smlouvy po uvedení lhůt je zákazník povinen zaplatit následující stornoplatky (není-li u jednotlivých pobytů uvedeno jinak): Při úplném, nebo částečném stornu objednaných služeb bude objednatel vyúčtován storno poplatek ve výši:

- a) 25 % z celkové ceny služeb, pokud dojde ke zrušení služeb v době od 35 do 22 kalendářních dnů před jejich počátkem
- b) 50 % z celkové ceny služeb, pokud dojde ke zrušení služeb v době od 21 do 8 kalendářních dnů před jejich počátkem
- c) 85 % z celkové ceny služeb, pokud dojde ke zrušení služeb v době od 7 do 4 kalendářních dnů před jejich počátkem
- d) 100 % z celkové ceny služeb, pokud dojde ke zrušení služeb v době kratší než 72 hodin před jejich počátkem a pokud zákazník z vlastní vůle objednaných služeb nepoužije, ať již zcela, nebo jen částečně. Platí i v případě, kdy zákazník na pobyt nenastoupí bez předchozího storna.

3. V případě stornované objednávky CK nejpozději do 21 dnů, po vrácení již vystavených cestovních dokladů, provede vyúčtování i vrácení úhrady služeb s odečtenými storno-poplatky. CK má právo odečíst stornovací poplatek od složené celé, nebo zálohové platby.

4. Pokud skutečně účelně vynaložené náklady (tímto se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané náhrady dodavatelům služeb) či škody, ke kterým došlo v souvislosti se zrušením objednávky budou vyšší, než úhrada zálohou, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 kalendářních dnů od provedení vyúčtování.

5. Pokud si zákazník objedná služby v době kratší než 35 kalendářních dnů před počátkem poskytování služeb, platí stejné stornopodmínky jak je uvedeno v bodě 2) a 4).

6. Dojde-li k okolnostem, jejichž průběh, a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nebo okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zálohově zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny služeb ani na slevu z ceny pobytu. Náhrada nečerpaných služeb je možná pouze v případě, pokud je poskytovatel služeb bude refundovat.

#### IX. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1) V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má účastník právo na reklamaci.

2) Účastník je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u delegáta CK v místě pobytu, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Klient je také povinen aktivně přispívat k odstranění závad.

3) Rozhodne-li se účastník pobytu uplatnit reklamaci rovněž u CK, je povinen podrobně uvést zjištěné závady a jméno zástupce, kterému byly na místě závady hlášeny. Uvede také, zda byly závady odstraněny a tento protokol si nechá od uvedeného pracovníka podepsat.

4) Reklamací podává zákazník u prodejce pobytu nejpozději do 7 kalendářních dnů po ukončení pobytu. Součástí reklamacie je podepsaný protokol o vadných službách. Bude-li po přešetření reklamacie shledána oprávněnou, má účastník právo na poskytnutí slevy. Předmětem reklamacie nemohou být služby, které nebyly v CK zaplacené.

5) Výsledek, případně průběh reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen prodejcem pobytu nejpozději do 30 dnů od data podání reklamacie.

6) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nebo okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zálohově zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi (není-li dohodnuto jinak) nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu ceny pobytu. Náhrada nečerpaných služeb je možná jen v případě, pokud je poskytovatel bude refundovat.

#### X. POJIŠTĚNÍ

- 1) Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze prostředníkem (pojistníkem) při sjednávání pojistné smlouvy.
- 2) V cenách služeb CK není obsaženo pojištění, CK Vám ho zprostředkuje.
- 3) Pojistné krytí je uvedeno v nabídkových letáčcích. Ty obdržíte v CK a smluvních prodejcích.

#### XI. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tyto Všeobecné podmínky jsou platné pro pobytů od 1.4. 2001. Platnost těchto podmínek může být mezi CK a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou formou.
- 2) Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu o pobytech, rozsahu služeb, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku katalogu.
- 3) Zákazník stvrzuje svým podpisem na závazné objednávce, že těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.