

Všeobecné smluvní podmínky

1. Smluvní vztah

Předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy a pobyty (soubory služeb) pro jednotlivce i skupiny, které jsou vypsané, tj. s předem vyhlášeným programem stanoveným rozsahem služeb a cenou (dle katalogové nabídky).

Vzájemný smluvní vztah mezi účastníky zájezdu (dále jen zákazník) a cestovní kancelář Hynek Souček – provozování cestovní kanceláře (CK VOTROK) (dále jen CK) se řídí ustanoveními občanského a obchodního zákoníku a zákona č. 159/1999 Sb. a je upraven v těchto všeobecných smluvních podmínkách. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě vyplněné, podepsané a předané smlouvy o zájezdu a zaplacením celkové dohodnuté ceny zájezdu. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká i prostřednictvím smluvního prodeje. Smluvním prodejem je míněna cestovní agentura nebo cestovní kancelář, která má s CK uzavřenou řádnou smlouvu o obchodním zastoupení. Cestovní smlouvu u nezletilých osob do 18ti let musí podepsat jejich zákonný zástupce. Cestovní smlouva platí a je závazná i pro osoby uvedené v cestovní smlouvě ze strany zákazníka. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí zákazník jako za své vlastní. Potvrzením Cestovní smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby cestovního ruchu v dohodnutém rozsahu.

2. Cena a platební podmínky

Cena zájezdu je cenou smluvní mezi zákazníkem a CK. Orientační ceny zájezdů a pobytů jsou uvedeny v katalogu CK. Pro zákazníka je však závazná ta cena, která je uvedena v cestovní smlouvě. CK je oprávněna při vzniku smluvního vztahu u vypsaných zájezdů a pobytů požadovat zálohu min. ve výši 50 % z celkové ceny, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací souboru služeb cestovního ruchu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před nástupem zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny. CK je oprávněna v případě snížení kurzů nebo devalvace Kč o více než 10% oproti kurzům vyhlášeným ČNB v době stanovení ceny zájezdů a pobytů i jednotlivých služeb upravit příslušným způsobem cenu zájezdů, pobytů i jednotlivých služeb uvedených v cenících. CK má právo v případě zvýšení cen služeb od dodavatelů služeb oproti cenám v době stanovení cen zájezdů, pobytů i jednotlivých služeb upravit příslušným způsobem cenu dohodnutou se zákazníkem. CK je povinna písemně zákazníkovi oznámit případnou změnu ceny zájezdu pobytu i jednotlivých služeb a to nejpozději do 14 dnů před realizací zájezdu, pobytu i jednotlivých služeb. Je-li tato nová cena vyšší o více než 10% než cena uvedená v cestovní smlouvě, je zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit a celá zaplacená částka mu bude bez zbytečného odkladu vrácena. Neodstoupí-li zákazník nejpozději do 2 dnů po oznámení změny ceny od smlouvy, má se za to, že s novou cenou souhlasí. Odstoupí-li zákazník později než 2 dny po obdržení oznámení o změně ceny, je povinen uhradit storno poplatky podle stornovacích podmínek.

3. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má:

právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb, právo vyžadovat od CK (smluvního prodejce) potřebné informace o okolnostech a náležitostech potvrzených služeb, právo být bez zbytečného odkladu obeznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny, právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb písemným odstoupením od cestovní smlouvy, právo na reklamaci vad a služeb na místě u delegáta, pokud nebude vada odstraněna na místě uplatní reklamaci písemně nejpozději do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě.

Zákazník je povinen:

pravdivě a úplně vyplnit cestovní smlouvu a k tomuto účelu předložit doklady podle požadavků CK, zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob jejichž zdravotní stav to vyžaduje, zaplatit cenu zájezdu poskytovaných služeb podle ceny uvedené v cestovní smlouvě, zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky, dodržovat program zájezdu a řídit se pokyny zástupce CK. V případě vážného narušování programu může být zákazník z další účasti vyloučen, přičemž ztrácí nárok na náhradu nevyužitých služeb

4. Práva povinnosti CK

CK je odpovědná za pravdivost svých informací o poskytovaných službách. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem sjednaných, potvrzených a zaplacených služeb. CK má právo, pokud nastanou okolnosti v plnění poskytovaných služeb, na změnu ubytování, poskytne-li náhradní ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii, dále změnit trasu, příjezdová a odjezdová místa, typ dopravního prostředku, eventuální svozové prostředky apod.

CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (změny prováděné zahraničními partnery, dopravci a jednotlivými dodavateli, nenaplnění stanoveného počtu skupiny či z dalších závažných důvodů hodných zvláštního zřetele), které CK brání v poskytnutí služeb dle smlouvy a stanovených podmínek: 1. zrušit zájezd a informovat o tom zákazníka nejpozději 7 dnů před odjezdem, případně přesunout termín odjezdu a návratu. 2. změnit cenu (v tomto případě má účastník zájezdu právo odstoupit od smlouvy bez dalšího, pokud je původní cena navýšena o více než 10% oproti ceně původní)

5. Stornovací podmínky

Stornovací poplatky účtuje CK zákazníkům při zrušení účasti za každou přihlášenou (zrušenou) osobu ve výši:

- a) 70 a více dnů před termínem zájezdu 15 % z celkové ceny zájezdu
- b) 69 – 30 dnů před termínem zájezdu 30 % z celkové ceny zájezdu
- c) 29 – 10 dnů před termínem zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu
- d) 9 – 4 dny před termínem zájezdu 70 % z celkové ceny zájezdu
- e) 3 dny a kratší před termínem zájezdu 90 % z celkové ceny zájezdu

Rozhodné datum pro stanovení výše stornovacího poplatku nastává dnem přijetí písemného oznámení o odstoupení od zájezdu. V případě, že za sebe odstupující vyšle na zájezd náhradníka, je povinen tuto změnu oznámit do 5 dnů CK.

6. Reklamac

Zákazník uplatní reklamaci ihned, pokud možno na místě u zástupce CK, aby mohla být závada odstraněna. Nelze-li závady odstranit na místě, uplatní zákazník písemně reklamaci nejpozději do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, pobytu. Na pozdější reklamac nebude brán zřetel. CK má povinnost reklamaci řádně prozkoumat a vyřídit jí do 30 dnů od jejího uplatnění. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele.

7. Pojištění

a) Povinné smluvní pojištění Hynek Souček – Provozování CK VOTROK dle zákona 159/1999 Sb. v případě jejího úpadku je zahrnuto v ceně zájezdu a obsahuje tato plnění: poskytnutí dopravy zákazníkovi z místa pobytu v zahraničí do České Republiky, pokud je doprava součástí zájezdu vrácení zaplacené zálohy nebo ceny zájezdu, v případě, že se zájezd neuskutečnil vrácení rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil z části

b) Ceny zájezdu nezahrnují cestovní zdravotní pojištění. Doporučujeme klientům sjednat toto pojištění u vybrané pojišťovny. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

8. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem cestovní smlouvy stvrzuje, že jsou mu tyto Všeobecné smluvní podmínky známy, že s nimi souhlasí a přijímá je. Tyto podmínky vstoupily v platnost dne 1.1.2014, kdy nabyly právní účinnost a vztahují se na katalogové zájezdy CK VOTROK. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavření smlouvy.

Na Vaši účast se těší pracovníci Cestovní kanceláře VOTROK