

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech

1. Úvodní ustanovení:

Cestovní smlouva je uzavírána mezi cestovní kanceláří **Ilona Koutňáková – SINGLETOUR**, Labská 2096/14,28802 Nymburk, IČ:68005083 a klientem

2. Vznik smluvního vztahu:

Smluvní vztah mezi CK a klientem vzniká na základě klientem podepsané cestovní smlouvy potvrzené CK případně jejím zplnomocněným obchodním zástupcem. Obsah smlouvy se určuje dle nabídkových propagačních letáků či nabídky na webových stránkách CK. Klient svým podpisem pod cestovní smlouvou stvrzuje, že byl seznámen s nabídkou zájezdů CK a byl informován o pojištění CK proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. Klient svým podpisem dále stvrzuje, že se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti.

V případě emailové komunikace může klient objednat zájezd i beze smlouvy, přičemž z emailové komunikace musí být jasné patrné, že se obě zúčastněné strany dohodly na typu zájezdu, ceně a plnění všeobecných podmínek organizující CK (viz níže)

3. Ceny zájezdů:

Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a klientem. Cena zájezdu je uvedena v nabídkových materiálech a je potvrzena v cestovní smlouvě.

4. Zvýšení ceny zájezdů:

CK je oprávněna (nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu) zvýšit jednostranným úkonem cenu zájezdu v případě, že dojde k navýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (v případě, ne zvolil-li klient dopravu vlastní)
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (v případě, ne zvolil-li klient dopravu vlastní)
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

5. Platební podmínky:

CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Pokud není mezi klientem a cestovní kanceláří ujednáno jinak, je klient povinen uhradit při podpisu cestovní smlouvy zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu a doplatek zbývajících 50% nejpozději 21 dní před zahájením tuzemského zájezdu, v případě zahraničního zájezdu je to 30 dní před zahájením zájezdu. Rozpis plateb je řádně uvedeno v cestovní smlouvě, kterou klient podepisuje. Při nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu klientem je oprávněna CK klientovi zájezd zrušit bez dalšího upozornění a dále postupovat dle stornovacích podmínek (viz. článek 8) tak, jako kdyby klient od cestovní smlouvy odstoupil. Klient má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. CK obvykle klienta upozorní, protože může dojít k neúmyslnému opomenutí úhrady, pokud ale bude zřejmé, že klient uhradit nemá zájem, nelze postupovat jinak než dle stornovacích podmínek.

6. Práva a povinnosti klienta:

Klient má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb (pokud klient objednané služby nevyčerpá bez zavinění CK, nemá právo na jejich náhradu)
- na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém materiálu CK
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 8 (Odstoupení od cestovní smlouvy)
- písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového klienta, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu
- obdržet nejpozději 3 dny před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu (pokyny na cestu a pobyt)
- na reklamaci v souladu s článkem 9 (Reklamační)
- na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

Klient je povinen:

- poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje v cestovní smlouvě a předložit doklady cestovní kancelář požadované pro zajištění zájezdu
- zajistit si platný cestovní doklad s platností minimálně ještě 3 měsíce po skončení zájezdu v případě, že se jedná o zájezd do zahraničí
- u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 5
- převzít od cestovní kanceláře cestovní pokyny a řídit se jimi, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů, řídit se ústními pokyny průvodce (technického vedoucího) či delegáta v místě pobytu /pokud se klient nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu
- dodržovat zákony a pasové, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují, a případná víza si zajistit samostatně na své náklady. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo chybnými úkony klienta. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese klient.
- veškeré závady a odchylky od objednaných služeb neodkladně ihned po jejich zjištění oznámit písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost pro jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

7. Změna podmínek cestovní smlouvy

- a) je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout klientovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li organizátor změnu cestovní smlouvy podle předchozího odstavce, má klient právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud klient ve lhůtě 7 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- b) Změny a odchylky jednotlivých služeb CK sjednané cestovní smlouvy jsou v nutných případech přípustné. CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (změny u obchodních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů služeb) a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: změnit termín konání zájezdu, druh dopravy, ubytování, trasu a program zájezdu při zachování stejné kvality a rozsahu služeb. Tuto změnu musí cestovní kancelář oznámit klientovi bez zbytečného odkladu. Klient nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny zásadní a podstatné. Zásadními a podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 1 den, zásadní změna místa ubytování či kategorie ubytování, popř. významná úprava programu
- c) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet
V takovém případě je CK povinná:
- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodném nebo blízcím se původním podmínkám
- vrátit klientovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout klientovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě (ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kvality není důvodem k poskytnutí slevy)
- d) CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávky, dopravní problémy, přírodní katastrofy a situace, které nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá klient právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani odstoupení od smlouvy

8. Odstoupení od smlouvy a odstupné (storno poplatky)

a) ze strany klienta:

Klient má právo na odstoupení od cestovní smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakéhokoliv odstupného:

- při zrušení zájezdu ze strany CK
- při změně termínu konání zájezdu o více než 2 dny (neplatí tehdy, pokud příčinou změny je zrušení nebo změna termínu, kterou provede letecká společnost, s níž cestovní kancelář spolupracuje).
- při nesouhlasu s návrhem na změnu cestovní smlouvy, kterou z objektivních důvodů navrhla CK

Odstoupí-li klient od smlouvy svévolně, či odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinnosti klientem, je klient povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.

u tuzemských zájezdů:

(odstoupení od smlouvy klientem musí být provedeno v elektronické podobě (email) nebo písemně a způsobem nepochybným pro určení doby odstoupení od smlouvy, což je datum doručení písemného či elektronického oznámení o odstoupení od smlouvy):

- při odstoupení od smlouvy o zájezdu do 29 dní před dnem zahájení pobytu - 10% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 28 do 22 dní před dnem zahájení pobytu - 30% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 21 do 15 dní před dnem zahájení pobytu - 50% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 14 do 4 dní před dnem zahájení pobytu - 70% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 3 dní a méně před dnem zahájení pobytu - 100% z ceny zájezdu

u zahraničních zájezdů:

(odstoupení od smlouvy klientem musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným pro určení doby odstoupení od smlouvy, což je datum doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy):

- při odstoupení od smlouvy o zájezdu do 40 dní před dnem zahájení pobytu - 10% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 39 do 30 dní před dnem zahájení pobytu - 40% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 29 do 20 dní před dnem zahájení pobytu - 60% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 19 do 10 dní před dnem zahájení pobytu - 80% z ceny zájezdu
- při odstoupení od smlouvy ve lhůtě od 9 dní a méně před dnem zahájení pobytu - 100% z ceny zájezdu

Odstoupení od smlouvy činí klient, který s cestovní kanceláří uzavřel cestovní smlouvu nebo jeho zástupcem. Pokud není ze strany cestovní kanceláře stanoveno jinak, účtuje se odstupné za každého účastníka zájezdu, uvedeného v cestovní smlouvě. CK má právo odečíst odstupné od dosud uhrazené zálohy či plné ceny zájezdu a zbývající částku je povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi. Klient může místo sebe zajistit jiného klienta stejného pohlaví a CK může žádat poplatek ve výši 500 Kč za výměnu osoby.

b) ze strany cestovní kanceláře

CK má právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 15 účastníků v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu klientů, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář povinna informovat klienta písemně nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu. Cestovní kancelář je v tomto případě povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi zaplacenou cenu, další nároky klienta vůči cestovní kanceláři jsou vyloučeny (v případě realizace zájezdu s menším počtem účastníků mohou být pozměněny služby dopravy či ubytování).

Je oprávněna zrušit zájezd, je-li uskutečnění zájezdu ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, živelné pohromy, povstání nebo pokud by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život klientů.

Má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či započítí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu a má právo klienta ze zájezdu vyloučit. Klientovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení ceny služeb, které nebyly čerpány. Náklady na případnou zpáteční

cestu nese klient sám.

9. Reklamacce

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká klientovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí klient uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dní od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo na reklamaci zaniká.

Při výskytu nedostatků v plnění služeb je klient povinen oznámit zjištěné nedostatky neprodleně nejprve v místě pobytu odpovědnému zástupci CK tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě. Opomene-li klient z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá právo na pozdější reklamaci. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit na místě, nechá si klient potvrdit odpovědným zástupcem reklamační protokol. Tento potvrzený reklamační protokol klient předloží při pozdější reklamaci. Klient je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK je oprávněna při využívání reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací.

10. Povinné smluvní pojištění proti úpadku

CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou.

Na základě této pojistné smlouvy vzniká klientovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne klientovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je toto součástí práva zájezdu
- nevrátí klientovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a celou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části
- nevrátí klientovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu (zálohy). Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy z důvodu úpadku, přecházejí na pojišťovnu a to do výše zákonnou úpravou stanoveného pojistného plnění.

11. Cestovní pojištění zákazníka

V případě cestování do zahraničí si každý zákazník sjednává pojištění léčebných výloh v zahraničí. Dále je možné si sjednat úrazové pojištění (pro riziko úmrtí následkem úrazu a riziko trvalých následků úrazu), pojištění odpovědnosti za škodu pro případ škody způsobené na zdraví či věci třetí osobě v zahraničí nebo pojištění zavazadel pro případ poškození, ztráty či odcizení zavazadel. Pojištění si zákazník sjednává sám dle svého uvážení a dle pokynů a podmínek příslušné pojišťovny pro cílovou zemi zájezdu na vlastní náklady a u kterékoliv jím vybrané pojišťovny.

CK rovněž nabízí zprostředkování cestovního pojištění a pojištění léčebných výloh v zahraničí. Pojištění se platí s první splátkou za zájezd. Nedá se uhradit dodatečně.

12. Další smluvní podmínky:

Ubytování - poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v nabídkovém materiálu. V případě, že není možné dodržet slíbenou ubytovací destinaci, bude ubytování zajištěno v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie, popř. bude-li se jednat o horší kategorii, bude na to klient předem upozorněn a v případě souhlasu se změnou ubytování mu bude vrácen odpovídající přeplatek dle platného ceníku jednotlivých ubytovacích destinací. Vybavení, velikost, poloha a výhled pokojů nejsou v rámci jednoho hotelu vždy stejné. Při příjezdu je obvykle možnost ubytování v hotelu po 14. hod., při odjezdu je nutno opustit pokoje do 10 hod. Tyto časy je možné měnit v závislosti na typu pobytu, programu a dohodě s poskytovatelem ubytovacích služeb. O čase nástupu na pobyt a odjezdu je vždy klient informován předem v pokynech pro cestu a pobyt.

Cestovní ruch s sebou přináší okolnosti, které není možné cestovní kanceláři ovlivnit. Jedná se např. o večerní zábavu, která k dovoleným patří a bývá součástí programu akcí, a může působit hluk, dále stavební a jiné práce, které vznikají prakticky ze dne na den, a často není možné při zakoupení zájezdu mít o těchto činnostech nejaktuálnější zprávy.

Doprava - u většiny tuzemských zájezdů je doprava vlastní. V těchto případech není povinností CK dopravu zajišťovat, může pouze vyjít klientům vstříc a dopravu mezi klienty zprostředkovat. V případě nabídky dopravy, kterou zajišťuje organizátor (autobusová doprava či jiná doprava), se zavazuje vždy klientům poskytnout informace o nástupních místech, časech odjezdu a popř. poskytnout další důležité informace.

13. Závěrečná ustanovení

Klient svým podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/99 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Klient bere na vědomí, že pojistné podmínky a podmínky úhrady odstupného jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá.

Klient podpisem cestovní smlouvy souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě pro potřeby CK, a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu klientovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu §5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.