

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ZÁJEZDU CK SOLEADA 2012/13

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

• Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) cestovní kanceláře SOLEADA s.r.o. se vztahují na všechny zájezdy organizované touto cestovní kancelář a jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář. Jednotlivá ustanovení VSP platí, pokud v samotné cestovní smlouvě není uvedeno něco jiného. Účastníci smluvního vztahu jsou: Cestovní kancelář SOLEADA s.r.o., IČO: 25493892, dále jen CK, a objednavatel dále jen zákazník.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY, VYMEZENÍ ZÁJEZDU

• CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd (nebo jiné služby cestovního ruchu) vymezený v cestovní smlouvě (dále jen CS). CK poskytne cestovní služby v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v katalogu CK nebo upřesněny v Podrobných pokynech k zájezdu.
• Zákazník se zavazuje, že zaplatí celkovou smlouvenou cenu dle CS.
• Vymezení zájezdu v katalogu obsahuje termín (datum odjezdu a návratu) a program zájezdu, služby poskytnuté během zájezdu, včetně způsobu ubytování a stravování, cenu zájezdu a další příplatky. U forfaitových programů je vymezení zájezdu specifikováno v nabídce, která je součástí CS.

3. UZAVŘENÍ CESTOVNÍ SMLOUVY

• CS se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran, a nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy byla podepsána zákazníkem a následně i CK nebo jejím zmocněným obchodním zástupcem.
• Zákazník doloží prokazatelným způsobem zaplacení zálohy dle odst. 4. Po přijetí CS zašle CK zákazníkovi jeho kopii CS.
• Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží návrh CS, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu, místo náhradníka nebo vrácena záloha v plné výši způsobem vzájemně dohodnutým. Platným dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je poukaz, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu.
• Jestliže zákazník zastupuje více zákazníků a uzavírá CS v jejich prospěch, prohlašuje, že má od těchto zákazníků souhlas uzavřít tuto CS. Dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu dle odstavce 4. a předání potřebných informací) a za oprávněnou předání jejich osobních dat, která jsou nutná pro evidenci těchto osob (především jméno, datum narození a adresu), do CK. Poskytnutí těchto údajů je podmínkou pro zařazení do zájezdu a je nutné je předat při uzavření CS.

4. CENA A PLATBA ZÁJEZDU, DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

• Cena zájezdu je stanovena smluvně mezi CK a zákazníkem a je uvedena včetně DPH. Cena zahrnuje služby, které jsou výslovně uvedeny v katalogu a upřesněny v textu pod jednotlivými zájezdy, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu zájezdu následně. Záloha činí nejméně 50% z celkové částky a skládá se zároveň s podpisem CS zákazníkem. Doplatek je třeba uhradit tak, aby CK obdržela úhradu nejpozději do 40 dnů před odjezdem, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK. Pokud se tak nestane, má CK právo vyřadit zákazníka ze zájezdu – odstoupit od CS. Vyřazený zákazník bude písemně vyrozuměn a přijatá záloha, snížena o stornovací poplatek dle odstavce 8., mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenaružuje oznámení o zrušení účasti ze strany klienta. Pokud do odjezdu zbývá méně než 40 dnů, je nutno zaplatit 100% ceny zájezdu zároveň s podáním CS.

• Cenu zájezdu může zákazník uhradit v hotovosti v každé pobočce ČSOB nebo bankovním převodem na číslo účtu:191309907/0300, s variabilním symbolem: rezerviční číslo.

• Platbu za zájezd může zákazník provést také u kteréhokoli provizního prodejce, který má s CK uzavřenou platnou smlouvu o provizním prodeji. V tomto případě se zaplacením rozumi převod zákaznickovy platby od provizního prodejce na účet CK způsobem uvedeným ve Smlouvě o provizním prodeji.

• Cena zájezdu zahrnuje leteckou dopravu včetně letištních a bezpečnostních tax. Pokud dojde ke změně těchto poplatků, cestovní kancelář má právo zákazníkovi doúčtovat aktuální výši v době vystavení letenky.

• K jednotlivým zájezdům si zákazník dle nabídky v katalogu může po dohodě přibídnout doplňkové služby, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. komplexní cestovní pojištění apod.). CK pro zákazníka tyto služby pouze zprostředkovává na základě objednávky a v tomto případě nenese odpovědnost za škody a nedostatky způsobené dodavatelem.

• Objednávka je nutné podat písemnou formou a CK její přijetí písemně potvrdí v rámci vyúčtování plateb. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu doplňkových služeb takto: Služby hrazené v Kč je třeba uhradit nejpozději s doplatkem ceny zájezdu, tj. 40 dní před odjezdem. Služby hrazené v cizí měně se platí dle pokynů CK až během zájezdu. Při zrušení objednávky těchto doplňkových služeb se storno poplatky stanovují dle podmínek dodavatele.

5. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

• Cena zájezdu byla kalkulována na základě měnových kurzů ke dni 30.8.2011 dle kurzového listku CNB.

• CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu uvedenou na CS, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu nebo plateb spojených s dopravou, nebo b) směnného kurzu České koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%. CK musí písemně oznámit zvýšení ceny zájezdu zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit původní cenu zájezdu v nezbytných případech a zavazuje se rozdíly v ceně uhradit. Zvýšení ceny způsobem uvedeným v tomto odstavci není považováno za důvod k odstoupení od CS.

6. ZMĚNA SJDNANÝCH SLUŽEB

• CK si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit program, trasu a další sjednané služby, které zahrnuje uzavřená CS. CK neručí za plné dodržení programu zejména v případě živelné pohromy, vypuknutí nepokojů, vážného onemocnění nebo úrazu účastníka či vedoucího zájezdu a dalších mimořádných případech. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních

podmínkách. Případné vícenásledky vzniklé z důvodu vyšší moci za mimořádných situací řadí zákazník. CK si vyhrazuje právo na posun termínu zájezdu (+/- 3 dny) nebo úpravu délky zájezdu (+/- 2 dny) provedenou v souvislosti se změnou termínu. Tyto změny nejsou důvodem k odstoupení od CS a případná změna programu není ani důvodem k podání reklamace. Zákazník má v těchto případech právo na vrácení případných nere realizovaných výdajů. CK je povinna bez zbytečného odkladu zákazníka o těchto změnách písemně informovat.

• CK si dále vyhrazuje právo změnit podmínky CS. S výjimkou změn uvedených v předchozím odstavci má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit, nebo od CS odstoupí. Odstoupení je nutné (ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů) podat písemně. CK potom vrátí složenou zálohu, aniž by si nechala odstupné. Pokud tak zákazník neučiní ve stanovené lhůtě, má se za to, že se změnou souhlasí.

• CK neručí za případné zpoždění letecké dopravy a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípoj, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK SOLEADA neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.

• Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zčásti nebo zcela nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Pokud CK poruší povinnosti vyplývající z uzavřené CS, má klient právo na vrácení uhrazené částky.

7. ZRUŠENÍ ÚČASTI NA ZÁJEZDU

• Zákazník i CK mohou před zahájením zájezdu od CS odstoupit. CK může od CS odstoupit před zahájením zájezdu jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.

• Za den odstoupení od CS ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CK doručena informace o zrušení jeho účasti na zájezdu. Výše odstoupného (stornopoplatek) je vypočtena v procentech ze základní ceny zájezdu snižované o slevy.
• Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši:
25% z celkové ceny zájezdu do 45. dne před odletem
50% z celkové ceny zájezdu od 44. dne do 36. dne před odletem
75% z celkové ceny zájezdu od 35. dne do 15. dne před odletem
100% z celkové ceny zájezdu od 14. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká.

• CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Při přerušení účasti na zájezdu z vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka činí odstupné 100% z ceny. V případě, že skutečné náklady na zrušení účasti klienta na zájezdu převyšují stanovené stornopoplatky, je klient povinen uhradit skutečné náklady.
• Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd.

8. VYSLÁNÍ NÁHRADNÍKA

• Cestující má právo za sebe vyslat náhradníka na zájezd. Je povinen předat písemně potřebné údaje o novém zákazníkovi a jeho souhlas s CS cestovní kancelář. Pokud je změna technicky a formálně možná (letenky, víza), CK změnu provede. V případě vzniku nákladů na změnu je povinen účastník uhradit tyto náklady v plné výši. V případě letecké dopravy je změna možná pouze dle všeobecných podmínek letecké dopravy. Pokud změna není možná, postupuje se jako v případě zrušení účasti a platí storno podmínky dle odstavce č. 7.

• Odstupující a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů (pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou zákazníka vznikly) i za splnění všech povinností vyplývajících z uzavřené CS. Odstupující zákazník odpovídá za informovanost náhradníka o podmínkách zájezdu a CS. Nový zákazník převzetím CS souhlasí se všemi právy a povinnostmi z ní vyplývajícími.

9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

• Realizace všech zájezdů je podmíněna dosažením minimálního počtu účastníků - 8 osob, není-li v zájezdu uvedeno jinak. Pokud není dosaženo stanoveného počtu, má CK právo na zrušení zájezdu. To lze učinit nejpozději 21 dnů před odjezdem, obvykle však mnohem dříve.

• CK si vyhrazuje právo na zrušení zájezdu z důvodu nepředvídatelné události, které CK nemohla zabránit (např. živelné pohromy, epidemie či politické nepokoje v dané zemi), kdykoli před odjezdem i v průběhu zájezdu. Cestovní kancelář má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem. Pokud CK zruší zájezd z důvodů zde uvedených, zákazník nemůže uplatnit nárok na škodu.

10. PODROBNÉ POKYNY K ZÁJEZDU

• Informace o zájezdu budou upřesněny v Podrobných pokynech k zájezdu. Zákazník je obdrží zpravidla 4 týdny před odjezdem, nejpozději však 7 dní před odjezdem. Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny 7 dní před odjezdem, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

11. PASY A VÍZOVÉ POVINNOSTI

• Zákazník se zavazuje, že v době konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu. Tento pas musí splnit požadavky státu, do kterého zákazník cestuje, na minimální platnost pasu po návratu. Dále se zavazuje dodržovat zejména pasové, celní, zdravotní, devizové a další právní předpisy tohoto státu. Následky nesplnění těchto povinností nese zákazník a CK neodpovídá za případné vzniklé škody. Pokud je nutné zajistit vstupní víza do navštívených států nebo tranzitních států, zákazník je povinen si vízum vyřídit sám. Za udělení víza pro vstup do země CK neručí.

12. OČKOVÁNÍ A ZDRAVOTNÍ PŘÍPRAVA

• Veškerá doporučení CK o očkování a zdravotní přípravě na zájezd mají pouze informativní charakter a zákazník nese plnou zodpovědnost za její uskutečnění. Pro vstup do některých zemí je požadováno povinné očkování. Proto doporučujeme před odjezdem konzultace s odborným lékařem.

13. UBYTOVÁNÍ, STRAVOVÁNÍ, DOPRAVA A VSTUPNÉ

• Výčet služeb zahrnutých v ceně zájezdu je uveden v podmínkách každého zájezdu. Podrobnosti o ubytování i formě stravování na zájezdu jsou součástí Podrobných pokynů k zájezdu.

14. POJIŠTĚNÍ CK, CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ÚČASTNÍKA

• Cestovní kancelář SOLEADA je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu (uzavřena u UNION Poistovňa a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, Slovensko, IČO:31322051), na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu.
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil.
c) nevrátí zákazníkovi rozdíly mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi 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 kancelář v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

• Uzavřením CS se zákazník zavazuje uzavřít účinné pojištění léčebných výloh v zahraničí po dobu trvání zájezdu. Pojištění léčebných výloh není zahrnuto v ceně zájezdu. Občané ČR mohou pojištění léčebných výloh v zahraničí uzavřít prostřednictvím CK. Smluvní vztah je uzavírán přímo mezi našim zákazníkem a partnerskou pojišťovnou. CK jen zprostředkovává smlouvu (další informace jsou přílohou Podrobných pokynů).

• V ceně zájezdu není zahrnuto komplexní cestovní pojištění. Klient si může sjednat pojištění u CK. Smluvní vztah vzniká mezi pojišťovnou a klientem, CK je pouze zprostředkovatelem.

15. VEKOVÉ OMEZENÍ A ZODPOVĚDNOST ZA ZÁKÁZNÍKA NA ZÁJEZDU

• Osoba mladší 18 let se může zúčastnit zájezdu pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Dále je nutný písemný souhlas zákonného zástupce nezletilé osoby. Zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní nebezpečí. Dále se zavazuje řídit během zájezdu pokyny vedoucího zájezdu a při případném individuálním programu ho informovat o tomto programu. Během zájezdu se bude chovat a jednat v souladu s pravidly slušného chování a kulturními zvyklostmi navštívené země. V krajním případě může vedoucí vyloučit ze zájezdu bez náhrady účastníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v hotelích. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK. Cestovní kancelář neručí za majetek zákazníkovi v případě poškození, ztráty či krádeže.

16. REKLAMACE

• CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně, včas a v souladu s uzavřenou CS a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu, případně v upřesňujících informačních materiálech, nebo byly-li porušeny Všeobecné podmínky, může uplatnit právo na reklamaci. V průběhu zájezdu lze nedostatky služeb reklamovat u vedoucího zájezdu. Pokud nelze sjednat nápravu ihned, sepiše vedoucí se zákazníkem záznam obsahující: osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a případné požadavky na její vyřízení.
• Po ukončení zájezdu zákazník může uplatnit reklamaci u odpovědné osoby v kanceláři CK. Zákazníkovo právo na reklamaci zanikne, nebylo-li uplatněno do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd podle CS ukončen. CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
• Cestovní kancelář neručí za úroveň čísel služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištění křivky výslovně vyloučeny.

• Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře SOLEADA (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla 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.

17. ZÁKÁZNÍK PROHLAŠUJE, ŽE:

• podpisem cestovní smlouvy mu jsou Všeobecné podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá,
• není si vědom žádných závazných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav během zájezdu
• na dobu zájezdu bude mít sjednané pojištění léčebných výloh.
• bude respektovat pokyny vedoucího zájezdu a uhradí eventuelní škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby dle CS
• souhlasí s poskytnutím osobních údajů nutných pro evidenci v CK a zařazením do databáze zákazníků CK a dále se zpracováním těchto údajů včetně rodného čísla CK SOLEADA v souladu se zák. č.101/2000Sb. Tento souhlas uděluje, až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kancelář nabízet a poskytovat. Dále prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

• Tyto Všeobecné smluvní podmínky platí od 1.11.2011 pro všechny zájezdy a služby zveřejněné v tištěném katalogu, na www.soleada.cz nebo nabízené CK SOLEADA mimo tento katalog, není-li uvedeno jinak. Platnost těchto podmínek končí zveřejněním nových podmínek. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném cestovní smlouvou se řídí těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, Občanským zákoníkem, zák. č. 159/1999 Sb. a dalšími obecně závaznými právními předpisy v platném znění. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost Všeobecných smluvních podmínek a CS.
• Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře SOLEADA 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.