



PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE CESTOVKA POHODA s.r.o.

Cestovní smlouva se uzavírá mezi cestovní kanceláří Cestovka Pohoda, s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo v CK nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat cestovní smlouvy jménem CK.

Smluvní vztah

Vztah a právní poměr mezi zákazníkem a CK je dán cestovní smlouvou, zákonem č. 159/1999, občanským a obchodním zákoníkem. Smluvní vztah mezi klientem a CK o zajištění zájezdu vzniká po vyplnění a odevzdání cestovní smlouvy a uhrazení dohodnuté zálohy na objednané služby. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby, které jsou na ní uvedeny. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí objednavatel jako za své vlastní.

Předmět smlouvy

CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd (nebo jiné služby cestovního ruchu), vymezený na cestovní smlouvě. CK poskytne služby v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v katalogu CK a eventuálně upřesněny v podrobných pokynech k zájezdu. Zákazník se zavazuje, že zaplatí celkovou smlouvenou cenu uvedenou v cestovní smlouvě. Vymezení zájezdu v katalogu obsahuje termín, program, služby poskytnuté během zájezdu (včetně způsobu ubytování a stravování) a cenu zájezdu.

Uzavření cestovní smlouvy

Cestovní smlouva se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran. Ve svém vlastním zájmu zákazník vyplňuje veškeré své iniciály (včetně mobilního telefonu a místa nástupu na zájezd), případné změny nahlásí CK. Zájezdy jsou obsazovány podle pořadí došlých cestovních smluv. Současně s cestovní smlouvou zákazník doloží prokazatelným způsobem (např. kopií pokladní složky) zaplacení zálohy na zájezd. Po přijetí cestovní smlouvy zašle CK zákazníkovi jeho kopii cestovní smlouvy a potvrzení o zaplacení zálohy. Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží návrh cestovní smlouvy, bude zákazníkovi nabídnut jiný zájezd, místo náhradníka nebo mu bude vrácena záloha v plné výši. Jestliže zákazník zastupuje více klientů a uzavírá cestovní smlouvu v jejich prospěch, prohlašuje, že má jejich souhlas k uzavření této cestovní smlouvy. Dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK a za předání jejich osobních dat, která jsou nutná pro evidenci těchto osob.

Podmínky realizace zájezdů

Realizace zájezdů je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků (zpravidla 75% obsazenosti). Pokud zájezd tohoto počtu nedosáhne, má CK právo na jeho zrušení a to nejpozději do 20 dnů před odjezdem, zpravidla však mnohem dříve. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit (např. živelné pohromy, epidemie), kdykoli před odjezdem i v průběhu zájezdu. V případě, že CK zruší zájezd ve výše uvedených termínech, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu. Fakultativní výlety se realizují při zájmu alespoň 50% účastníků zájezdu. Kvůli změnám v odletovém řádu nebo jízdním řádu trajektů může CK bez nároku na uplatnění škody ze strany zákazníka posunout termín zájezdu až o 3 dny.

Cena zájezdu

Cena zájezdu je smluvní cenou mezi zákazníkem a CK a zahrnuje vždy konkrétní položky, uvedené u jednotlivých zájezdů v katalogu CK (v odstavci „v ceně zahrnuje“). Ceny zájezdů zahrnují pojištění CK proti úpadku a DPH. Ceny nezahrnují cestovní pojištění, vstupné, fakultativní výlety a Kempovné.

Platební podmínky

Záloha tvoří 50% (zaokrouhluje se) ceny zájezdu a zákazník ji musí zaplatit současně s odevzdáním cestovní smlouvy. Doplátek hradí nejpozději 4 týdny před odjezdem zájezdu. CK klienty na doplatek neupozorňuje a ani automaticky nezasílá poštovní poukázky. Pokud zákazník nedodrží výše uvedené termíny, CK postoupí místo náhradníkům a dojde ke zrušení cestovní smlouvy. Při platbě složenkou nebo bankovním příkazem musí zákazník uvést variabilní symbol, který je tožný s číslem zájezdu. Změnou směnných kurzů valut (o více než 10%), výrazným zdražením dopravy (o více než 20%) či jinou mezní situací může CK adekvátně zvýšit cenu zájezdu. Písemné oznámení o zdražení musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník je povinen uhradit CK prokazatelně vzniklé náklady spojené se zrušením jeho objednávky, minimálně však stornovací poplatky ve výši:
10% z celkové ceny objednaných služeb, minimálně však 500 Kč dojde-li ke stornu 90 dní a více před rozhodnou skutečností.
30% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 89 – 45 dní před stanoveným termínem odjezdu (netýká se leteckých zájezdů).
50% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 44 – 31 dní před stanoveným termínem odjezdu (netýká se leteckých zájezdů).
70% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 30 – 15 dní před stanoveným termínem odjezdu.
90% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 14 dní – 4 dny před stanoveným termínem odjezdu.
100% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 3 dny a méně před stanoveným termínem odjezdu.

U leteckých zájezdů činí storno poplatek 45 až 4 dny před odjezdem 75% z ceny zájezdu.

Při přerušení účasti na zájezdu z vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka činí odstupné 100% z ceny. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená

úhrada snížená o výše uvedené odstupné. Storno zájezdu je nutné oznámit osobně či písemně v místě zakoupení zájezdu.

V případě, že si zákazník při zakoupení zájezdu v CK vyřídí storno pojištění, dostane od pojišťovny ČSOB při odstoupení ze závažných důvodů zpět 80% storno poplatku. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně odpovídají za zaplacení zájezdu a úhradu manipulačního poplatku ve výši 300 Kč.

Odstoupení od smlouvy ze strany CK

Odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout. Zruší-li CK zájezd bez uvedení závažných důvodů ve lhůtě kratší než 20 dní před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu.

Povinnosti CK při uzavření cestovní smlouvy

CK je povinna nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně podrobné informace k zájezdu. CK je povinna nabídnout zákazníkovi pojištění léčebných výloh do zahraničí. CK je povinna předložit zákazníkovi dokument opravňující CK podnikat ve smyslu zákona č. 159/1999. Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky cestovní smlouvy, může zákazníkovi navrhnout její změnu. Ten má pak právo ve lhůtě minimálně 5 dní rozhodnout se, zda-li s uvedenými změnami souhlasí. Pokud se rozhodne odstoupit, dostane zpět zaplacené peníze v plné výši. Za změnu smlouvy se nepovažují úpravy v program za účelem bezproblémového průběhu zájezdu v původním rozsahu a kvalitě služeb.

Reklamac

Pokud nedoručí při realizaci zájezdu k plnění významného podílu dohodnutých služeb, nebo nebude CK tyto služby schopna zajistit, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude požadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne zákazníkovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečnou službou. Náhrady plynoucí z ušlého času se ve výše uvedeném případě neposkytují. Zákazník může sdělit zástupci CK jakoukoli závadu či nedostatek, který pocítí, a to písemně nebo jinou formou, nejpozději do 3 měsíců po skončení zájezdu. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u průvodce zájezdu. Jestliže není možné sjednat nápravu ihned, sepíše průvodce se zákazníkem záznam obsahující: osobní údaje zákazníka, předmět reklamacce a případný požadavek na její vyřízení.

Pasy a vízové povinnosti

Zákazník se zavazuje, že v době konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu. Tento pas musí splnit mimo jiné i požadavky státu, do kterého zákazník cestuje. Dále se zavazuje, že bude dodržovat pasové, celní, zdravotní, devizové a další právní předpisy tohoto státu. Následky nesplnění těchto povinností nese zákazník a CK nezodpovídá za případné vzniklé škody. Pokud CK vyřizuje víza, musí jí zákazník dodat svůj cestovní pas nejpozději k termínu stanovenému v podrobných pokynech, jinak si potřebné vízum musí vyříditi sám. Za udělení víza pro vstup do země CK neručí. Veškeré údaje o zajišťování víz u jednotlivých zájezdů se vztahují pouze na občany České republiky. Držitelé jiných než českých pasů zodpovídají za tyto záležitosti sami.

Zodpovědnost za zákazníka na zájezdu

Zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní nebezpečí. Zákazník se zavazuje řídit se během zájezdu pokyny průvodce a při případném individuálním programu informovat průvodce o plánovaném programu. V krajním případě může průvodce vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v hotelech. CK neručí za majetek zákazníků v případě poškození, ztráty či krádeže. CK neručí za bezpečnost klientů v dopravních prostředcích využívaných na trase zájezdu.

Zdravotní a věková omezení zákazníků

Osoby mladší 15 let se mohou zájezdů CK zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo jím pověřené osoby. Zákazník podepsáním cestovní smlouvy prohlašuje, že si není vědom žádných závažných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav během zájezdu. Informace o očkování uváděné v podrobných pokynech k zájezdům do exotických zemí jsou převzaty z krajské hygienické stanice. Doporučení CK nemá závazný charakter, všechna očkování je nutné konzultovat s lékařem nebo na hygienické stanicí. Za zdravotní přípravu na zájezd nese zodpovědnost zákazník, stejně tak i za případné zdravotní následky ze zájezdu.

Mimořádné okolnosti

CK neručí za následky válek, nepříznivých povětrnostních podmínek, přírodních katastrof (včetně záplav), zdržení na hranicích, výjimečných stavů, změn jízdních řádů trajektů a letových řádů nebo dopravních havárií. Výlohy a škody vzniklé z těchto případů se zákazníkům nehradí.

Závěrečná ustanovení

Zákazník 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 realizace zájezdu a zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi.

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s podmínkami prodeje zájezdů a že s obsahem této smlouvy souhlasí.

CESTOVKA POHODA s.r.o.

cestovní kancelář, IČO: 28106164

J. Boreckého 1590, 370 11, Č. Budějovice - TESCO

☎ 385 310 813, 720 154 400

www.cestovkapohoda.cz, info@cestovkapohoda.cz