

Všeobecné obchodní podmínky pro účast na zájezdech Cestovní kanceláře

Jadran Levně společnosti ČSAD Havířov a.s. (dále jen CK JL)

platné od 1.11.2016

1. Smluvní vztah

Vzájemný smluvní vztah a právní poměr mezi CK JL a zákazníkem se řídí ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Obč. zákoník a Zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a je upraven v těchto Všeobecných podmínkách.

CK JL poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15-18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

2. Smlouva o zájezdu (SOZ), objednávka dopravy a potvrzení účasti

K uzavření smlouvy nebo objednávky mezi zákazníkem a CK JL dochází přijetím podepsané SOZ nebo objednávky a jejím potvrzením ze strany CK JL. Obsah SOZ (objednávkou) se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzového knihování, v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. SOZ nebo objednávku dopravy může za dohodnutých podmínek zprostředkovat provizní prodejce.

3. Platební podmínky

CK JL má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Při uzavření SOZ nebo objednávky dopravy zaplatí zákazník zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu. Při uplatnění akce „Záloha jen 500,-Kč“, která platí při zakoupení zájezdu do 29.2.2017, zaplatí zákazník při uzavření SOZ (objednávkou) zálohu jen ve výši 500,- Kč za každou osobu vč. dětí (+ objednané cestovní pojištění v plné výši). Druhá záloha v částce do 50% celkové ceny zájezdu je splatná v termínu do 31.3.2017.

Doplatek zájezdu musí být uhrazen tak, aby platba byla připsána na účet CK JL nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě uzavření SOZ (objednávkou) době kratší než 30 dní před odjezdem, je celková cena zájezdu splatná ihned při uzavření SOZ (objednávkou). Bez plného zaplacení nemá zákazník nárok na poskytnutí cestovních dokladů a služeb. Stejně platební podmínky platí, objedná-li zákazník zájezd u provizního prodejce. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK JL oprávněna zájezd zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením (odstupné) hradí zákazník..

4. Cenová garance CK JL

Ceny zájezdu CK JL jsou cenami smluvními a jsou kalkulovány na základě kurzů ze dne 30.9.2016. Závazná cena zájezdu pro zákazníka je cena uvedená v SOZ (objednávkou). CK JL je schopna z vlastních zdrojů a na základě akontace v zahraničí absorbovat až 10 % poklesu kurzu české koruny oproti stavu ze dne 30.9.2016. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší, může CK JL přistoupit k ukončení platnosti ceníků otištěných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě aktuálních kurzů. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd zaknivovali, zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek a pro nové rezervace. Nabídka cenové garance se týká klientů, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změn kurzů budou mít zaplacenou plnou cenu zájezdu. Těmto klientům je původně vypsaná cena garantována. O případném zvýšení ceny zájezdu pro klienty, kterých se týká cenová garance, je CK JL povinná písemně informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cena zájezdu nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu, v tomto případě CK JL uhradí pokutu klientovi ve výši 10 % ceny zájezdu bez pojištění.

5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo zrušení objednávky dopravy zákazníkem, odstupné

Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené SOZ nebo objednávky dopravy. Odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo zrušení objednané dopravy musí být provedeno písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno cestovní kanceláři. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit CK JL za každého přihlášeného účastníka odstupné z celkové ceny zájezdu v následující výši :

60 a více dní před odjezdem	500 Kč/osoba
59-46 dní před odjezdem	25% z ceny zájezdu
45-26 dní před odjezdem	50% z ceny zájezdu
25- 8 dní před odjezdem	80% z ceny zájezdu
7 dnů a méně před odjezdem	100% z ceny zájezdu.

U jednodenních zájezdů 60 a více dní před odjezdem 100 Kč/osoba.

Při odstoupení zákazníka od uzavřené SOZ je výše stornopoplatku za Cestovní pojištění rovna vždy celkové ceně Cestovního pojištění.

Den, ve kterém došlo ke zrušení SOZ nebo objednávky, se započítává do výše uvedeného počtu dnů rozhodných pro výpočet odstupného. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba. V případě storna zájezdu (zrušení účasti) jedné ze dvou osob ve dvoulůžkovém pokoji, musí zbývajících osoba doplatit cenu za 2. osobu. Obdobně se postupuje při obsazení apartmánu, nebo studia nižším počtem osob. V opačném případě tato osoba/y (v apartmánu, studiu) nesplňuje/i podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu (voucheru) a nebudou jí/jím poskytnuty služby. Pokud se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká odjezd autobusu nebo musí být před započetím cesty nebo v jejím průběhu ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně přerušil účast na zájezdu nebo nevyčerpá vlastní vinou některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu.

6. Práva a povinnosti CK

- před zahájením zájezdu :

a/ Je-li CK JL nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy (objednávkou). Pokud navrhovaná SOZ nebo změna SOZ (objednávkou) vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

V závažných případech má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou SOZ (objednávkou) souhlasit nebo zda odstoupí od SOZ (objednávkou). Za důvod k odstoupení od SOZ (objednávkou) se strany zákazníka bez stornopoplatků se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů. Pokud zákazník neodstoupí od SOZ (objednávkou) ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SOZ (objednávkou), má se za to, že s její změnou souhlasí.

b/CK JL je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit, zrušit zájezd, přesunout nebo upravit termín odjezdu, provést operativní změnu programu zájezdu.

U zájezdu s dopravou si CK JL vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 21 dní před plánovaným začátkem zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí 40 platících osob a v téže lhůtě je povinná o této skutečnosti informovat zákazníka. V těchto případech CK JL nepřebírá odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a může zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi.

c/ CK JL si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li provedena z vážných důvodů zahraničním partnerem. Potom CK JL garantuje ubytování v jiném ubytovacím zařízení stejné kvality za předpokladu, že zájezd nebo pobyt byl v dalších bodech realizován dle programu, výše uvedených skutečností nemohou být předmětem reklamace zákazníka a práva na vrácení peněz.

d/ CK JL neručí za případné zpoždění z technických důvodů, nepřízné počasí, přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, zpoždění z důvodu nedochvilnosti

klientů. V těchto případech nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od SOZ (objednávkou), slevu či jiné odškodnění.

e) na zájezdy nesplňující podmínky § 2522 Obč. zákoníku se nevztahují povinnosti, které Občanský zákoník ukládá pořadateli zájezdu dle § 2538, § 2541, § 2543 Občanského zákoníku.

7. Změna Smlouvy o zájezdu (SOZ)

Na základě písemného požadavku zákazníka provádíme, **pokud je to možné**, změny knihování jména zákazníka (náhradník), termínu a ubytování, za které účtujeme poplatek ve výši 200,- Kč. U jednodenních zájezdů 100 Kč za každou překnihovanou změnu.

Oznámení o změně jména musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SOZ. Veškeré poplatky jsou účtovány vždy za každou překnihovanou osobu, včetně dětí.

8. Reklamacce

Jestliže zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, má zákazník právo provést reklamaci. Zákazník je povinen oznámit své požadavky neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém. Reklamacce zákazník uplatňuje u zástupce CK JL (delegáta, průvodce) v místě konání zájezdu a aktivně přistupuje ke jejím vyřešení. Zástupce CK JL je oprávněn při vyřizování reklamacce v místě konání zájezdu řešit reklamacce poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Pokud zákazník není spokojen s vyřešením reklamacce na místě, vyžádá si písemně vyjádření delegáta nebo průvodce, u hotelových reklamací musí být proveden zápis o předmětu reklamacce mezi zákazníkem a recepcí. Bez písemného vyjádření delegáta nebo průvodce (potvrzení recepcie) nebude brán na případné pozdější reklamacce zřetel. Zákazník musí uplatnit reklamacce u CK JL bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zaniká.

9. Cestovní doklady

Každý zákazník (spolucestující) je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, dezových a zdravotních předpisů té země, do které cestuje. Dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. **Upozorňujeme, že již od 26.6.2012 musí mít děti bez rozdílu věku vlastní cestovní pas, zápisy dětí v pasech rodičů jsou neplatné.** Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní doklady sám a na vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce nebo delegáta s žádostí o pomoc. Průvodce nebo delegát může v tomto případě pomoci pouze v omezeném rozsahu a v takové míře, aby nebyly narušeny jeho jiné pracovní povinnosti.

10. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

Ceny všech zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění CK JL proti úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. v platném znění. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy CK JL z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,

- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

11. Cestovní pojištění Kooperativa pojišťovna a.s., Vienna Insurance Group (pojistná smlouva č. 5097518140, č. 5097518240).
K zájezdům organizovaným CK JL je možno sjednat si cestovní pojištění v rozsahu dle následující tabulky (pouze při uzavření SOZ, nikoli dodatečně):

Rozsah pojištění	Limity plnění v Kč	12. Ostatní
Pojištění léčebných výloh v zahraničí, asistenční služby	5 000 000	
V rámci limitu pojistného plnění pro léčeb.výlohy v zahraničí: - zubní ošetření	5 000	
-doprovázející osoba – ubytování -doprovázející osoba - doprava	10 000(max.2000/den) do limitu léčeb.výloh	
- náklady na přepravu při ztrátě nebo zničení cestovních dokladů	25 000	
- zprostředkování finanční pomoci	bez limitu	
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	100 000	
- trvalé následky úrazu	200 000	
- tělesné poškození způsob. úrazem	25 000	
Pojištění zavazadel	15 000	
Pojištění odpovědnosti	4 000 000	
cenné věci (v rámci limitu pro pojištění odpovědnosti)	50 000	
Pojištění přerušení cesty, pojištění nevyužití cestovní služby	10 000	
Dodatkové pojištění pro případ zrušení účasti na zájezdu max. (80%)	40 000	

povinnosti zákazníka

a/ zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu

b/ zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

13. Zavazadla

a/ Povolená hmotnost zavazadel je **15 kg/zavazadlo/1 osoba + 5kg příruční zavazadlo** o max. rozměrech: délka 56, šířka 45 a hloubka 25 cm (přičemž součet těchto 3 rozměrů může být max. 115 cm). Každý cestující může mít jedno příruční zavazadlo. Za nadřadu do 8 kg (navýšení hmotnosti 1 zavazadla na 15-23 kg) je účtován poplatek 500 Kč – platba v CK nejpozději 5 dní před odjezdem nebo 800 Kč – platba u řidiče autobusu. Poplatek je za 1 směr jízdy. **Zavazadla o hmotnosti nad 23 kg budou z přepravy vyloučena.**

b/ Zákazník je povinen označit svá zavazadla štítkem, na kterém bude uvedeno: jméno a příjmení, adresa, telefonní číslo mobilního telefonu, který bude mít zákazník v době trvání dovolené zakoupené u CK JL u sebe.

14. Škody

a/ Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení nebo na majetku cestovní kanceláře.

15. Platnost

Tyto Všeobecné podmínky platí pro účastníky všech zájezdů organizovaných CK JL a vstupují v platnost **1.11.2016**.

Zákazník potvrzuje podpisem této smlouvy o zájezdu:

a) že jsou mu Všeobecné podmínky CK JL známy a souhlasí s nimi,

b) že mu byl předán katalog CK JL s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, že byl s touto charakteristikou ubytovacího místa seznámen a že tato je nedílnou součástí SOZ nebo objednávky

c) že se seznámil a souhlasí s podmínkami cestovního pojištění.

16. Závěrečná ustanovení

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v našem katalogu, odpovídají informacím známým v době jeho tisku. Změny jsou vyhrazeny.

V Havířově dne 31.10.2016