

Všeobecná a záruční podmínky

Podmínky, za kterých cestovní kancelář CK Eva Šulcová, s.r.o. poskytuje svým klientům služby a programy v tuzemsku i v zahraničí, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení zákona č.159/1999 Sb. a následně zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku a těmito Všeobecnými a záručními podmínkami.

Smluvní strany: Cestovní kancelář CK Eva Šulcová, s.r.o. (dále jen CK) zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 147192 na straně jedné a fyzická nebo právnická osoba (dále jen klient) na straně druhé.

I. Předmět služeb CK zajišťuje pro své klienty ubytovací, stravovací, přepravní a jiné služby v cestovním ruchu (dle zákona č.159/1999 Sb.) za úplat. CK sama pořádá zahraniční a tuzemské zájezdy a pobyty nebo zprostředkovává jejich prodej za zahraniční a tuzemské dodavatele.

II. Smluvní vztah CK uzavírá s klienty smlouvu o zájezdu na základě údajů uvedených v katalogu, letáku nebo na internetových stránkách CK. Smlouva o zájezdu může být řádně vyplněna a podepsána oběma smluvními stranami. Návrh smlouvy předkládá CK a po jejím uzavření předá jedno její vyhotovení klientovi. Za osoby nezpůsobilé k právním úkonům smlouvu podepíše jejich zákonní zástupci. Pokud je druhou smluvní stranou právnická osoba, podepíše smlouvu pověřený zástupce právnické osoby a předloží seznam účastníků obsahující jejich jména a příjmení, bydliště, data narození/rodná čísla, čísla cestovních dokladů. Přesný jmenný seznam je nutné předat CK nejpozději 10 dní před odjezdem, pokud není dohodnuto jinak. Pokud klient uzavírá smlouvu i za jiné osoby, odpovídá za správnost uvedených údajů a za zaplacení ceny zájezdu a eventuální náhradu škody, která vznikla CK uvedením chybných údajů nebo protiprávním jednáním. CK projedná s klientem konkrétní rozsah služeb, jejich cenu a sdělí dobu, do které budou tyto služby rezervovány. U služeb, které nabízí CK jako provizní prodejce, to znamená, že zprostředkovává prodej služeb jiných cestovních kanceláří, je nutné o tomto klienta informovat. Odpovědnost za služby v tomto případě nese ta cestovní kancelář, o jejíž služby se jedná. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve značném časovém předstihu, tudíž si CK vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu nebo letáku či na webových stránkách. V takovém případě jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.

III. Placení služeb U poskytovaných služeb zaplatí klient zálohu ve výši 50% při sepsání smlouvy. Klient je povinen uhradit celou cenu služeb nejpozději 4 týdny před poskytnutím služby. Pokud je služba poskytnuta v období kratším než 4 týdny, je klient povinen zaplatit celkovou cenu ihned při sepsání smlouvy o zájezdu. V případě, že tato částka nebude uhrazena včas, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy a složená záloha bude použita na úhradu odstupného. Klient je povinen předat ke kontrole CK doklad o zaplacení všech objednaných služeb. Po úhradě všech objednaných služeb bude vystaven cestovní kancelář pobytový poukaz a bude předán spolu s pokyny pro cestu a pobyt nejpozději 5 dnů před poskytnutím služeb. Ceny zájezdů nebo pobytů platí v den sepsání smlouvy o zájezdu a nevztahují se na ně slevy vyhlášené po tomto datu.

IV. Podmínky účasti na zájezdech Klienti mladší 15ti let se mohou zájezdů účastnit pouze v doprovodu a s dohledem dospělé osoby. V souladu s italským právním předpisem, musí mít osoba, která cestuje do Itálie s nezletilým do 14 let, přeložené a úředně ověřené prohlášení – souhlas rodičů/zákonného zástupce s vycestováním. Každý účastník zájezdu musí mít platný cestovní doklad. Pokud dojde ke ztrátě či odcizení dokladů, klient je povinen si na své náklady obstarat doklady náhradní. V případě zájmu klienta, CK zajistí za úplaty potřebná víza. Klient je povinen si sám nebo prostřednictvím CK uzavřít pojištění léčebných výdajů (cestovní pojištění). CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

V. Pojištění Povinné smluvní pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č.159/1999 Sb. má CK sjednané u GENERALI pojišťovny a.s. a je již zahrnuto v ceně zájezdů. V případě úpadku cestovní kanceláře vzniká klientovi nárok na následující plnění: 1) poskytnutí dopravy z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu; 2) vrácení zaplacené zálohy nebo ceny zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; 3) vrácení rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1), klient oznámí neprodleně pojistnou událost asistenční službě Europ Assistance, s.r.o. (tel. +420 221 586660, fax +420 221 586100). Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodech 2) a 3), je klient povinen nejpozději do 6 měsíců učinit písemné oznámení na adresu kanceláře pojistitele (Europ Assistance s.r.o., Na Pankráči 127, 140 00 Praha 4) a předložit smlouvu o zájezdu, případně další vyžadované doklady. Cestovní pojištění do zahraničí není zahrnuto v ceně zájezdu a klient je povinen uzavřít si jej sám nebo prostřednictvím CK, která svým klientům nabízí zprostředkování komplexního cestovního pojištění do zahraničí včetně storna pojištění zájezdu. Smluvním partnerem CK je pojišťovna ALLIANZ. Rozsah cestovního poj. včetně storna pojištění zájezdu najdete v katalogu nebo se informujte v CK při uzavření smlouvy o zájezdu.

VI. Práva a povinnosti klientů K právním klientů náleží: právo na řádné poskytnutí služeb, které si klient objednal a zaplatil. Právo na reklamaci případných vad poskytnutých služeb včetně práva na odstranění vad, nebo přiměřenou kompenzaci. Právo kdykoliv odstoupit od smlouvy o zájezdu před započatím plnění služeb za dodržení podmínek odstupného. Právo vyžadovat na cestovní kanceláři potřebné informace o okolnostech a rozsahu poskytovaných služeb. Právo být bez zbytečného odkladu informován o případných změnách poskytovaných služeb a jejich ceny. K povinnostem klientů náleží: Poskytnout CK potřebnou součinnost při vyplňování osobních údajů ve smlouvě o zájezdu, předložit potřebné doklady, klient ručí za správnost údajů uvedených ve smlouvě. Zaplatit cenu služeb a na vyžádání prokáže dokladem o zaplacení. V případě neuhrazení celé částky ceny dle smlouvy o zájezdu ve stanoveném termínu má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající odstupné. Je povinností klienta řídit se pokyny CK a v průběhu zájezdu nebo pobytu ústními pokyny průvodce, vedoucího zájezdu a delegáta. Pokud by klient svým jednáním ohrožoval nebo hrubě narušil průběh a program zájezdu nebo pobytu nebo porušil zákonné předpisy ČR či navštíveného cizího státu, může být vyloučen ze zájezdu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb a uhradí veškeré náklady vzniklé v souvislosti s vyloučením klienta ze zájezdu či pobytu. Tím není dotčeno právo CK na případnou náhradu vzniklé škody. Při cestování do zahraničí si klient musí sám obstarat cestovní doklady popřípadě vízum a mít je stále u sebe. Povinností klienta je počínat si tak, aby nedošlo ke škodám na majetku cestovní kanceláře či zdraví účastníků zájezdu a ostatních osob. Je nutné dodržovat pasové, celní, zdravotní a jiné předpisy navštíveného státu. V případě porušení těchto předpisů nese klient plnou odpovědnost za újmy, které tím vznikly. Klient nemá právo na žádné jiné plnění či služby než ty, které jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, programu zájezdu nebo pobytu a byly jím zaplacený. Klient, který vlastním zaviněním nevyčerpal veškeré jim zaplacené služby, ztrácí nárok na vrácení peněz za tuto službu či na poskytnutí služeb náhradní. Klient je povinen uzavřít pojištění, jehož součástí je pojištění léčebných výloh. Pokud tuto povinnost nesplní, nese veškerá rizika z toho vyplývající.

VII. Změny sjednaných služeb a jejich právní důsledky CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu do 20ti dnů před zahájením tohoto zájezdu, pokud dojde ke zvýšení cen za dopravu včetně cen pohonných hmot a plateb spojených s dopravou, směnného kurzu české koruny o více než 10%. Změnu ceny CK písemně oznámí klientovi, který má právo od smlouvy odstoupit. Pokud CK před prvním poskytnutím služeb bude nucena z objektivních důvodů učinit podstatnou změnu v jejich ceně, rozsahu, kvalitě nebo termínu, je povinna neprodleně tuto skutečnost klientovi písemně oznámit a vyžádat si ve lhůtě ne kratší 5ti dnů jeho souhlas s provedenou změnou smlouvy. Pokud s touto změnou klient nesouhlasí, má právo odstoupit od smlouvy a CK vrátí zaplacenou cenu služeb. Pokud v tomto termínu klient od smlouvy neodstoupí, je jasné, že se změnou souhlasí. Pokud smlouvu zruší klient, je povinen odstoupení písemně doporučeným dopisem či osobně oznámit CK nebo cestovní agentuře, kde byla smlouva o zájezdu sepsána. CK si výslovně vyhrazuje právo na eventuelní odchylky a změny jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu v nutných případech, které jsou zapříčiněny tzv. vyšší mocí nebo situací obchodního partnera. Tyto služby jsou zásadně nahrazovány službami stejné či vyšší úrovně. CK výslovně upozorňuje své zákazníky, že neručí za to, pokud v průběhu cesty dojde ke změně časů odjezdů či odletů dopravních prostředků a tedy neručí za škody, které mohou klientům v důsledku zpoždění a ani nekompensuje služby, které nebyly v důsledku zpoždění čerpány. Klient má právo písemně ve lhůtě 5ti dnů před zahájením zájezdu oznámit CK změnu osobních údajů (změna jména, bydliště, čísla cest. dokladů) či dalších služeb (změna termínu, odjezdového/příjezdového místa, změny dopravy) ve smlouvě o zájezdu. Taktéž může klient oznámit, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba. Oznámení musí být písemně a musí obsahovat prohlášení nového klienta o souhlasu s uzavřenou smlouvou a všeobecnými a záručními podmínkami. Nový klient musí splňovat veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu služeb a údajů ve smlouvě o zájezdu účtuje CK klientovi jednorázový poplatek 300 Kč za každou změnu a za každou osobu včetně dětí.

VIII. Reklamační řízení Právo reklamovat sjednané služby vznikne klientovi, pokud rozsah či kvalita poskytovaných služeb je nižší než sjednaná. Reklamaci vyřizuje klient tam, kde s ním byla sepsána smlouva o zájezdu. Klient musí svoji reklamaci řádně zdůvodnit a doložit. Veškeré závady je nutné bez odkladu písemně reklamovat přímo na místě vzniku zástupci cestovní kanceláře, která zájezd či pobyt pořádá, nebo osobě, která plnění sjednaných služeb zabezpečuje. Bez tohoto uplatnění reklamace závad na místě samém nemůže již CK posoudit její oprávněnost a reklamace tedy nemůže být uznána. Klient je povinen reklamaci služeb uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30ti kalendářních dnů po poskytnutí poslední služby, jinak jeho nároky zaniknou. Reklamovat u CK nelze škody nebo majetkové újmy vzniklé klientovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovnou na základě pojistné smlouvy pro cesty a pobyt a ani škody, které jsou výslovně z rozsahu pojistného krytí vyňaty. V řízení o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém právním vztahu k účastníkovi zájezdu a CK nepřislouží posuzovat existenci pojistné události, případně výši škody. Při výskytu závad je klient povinen spolupůsobit tak, aby se event. škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. CK neručí za úroveň cizích služeb, které si klient objedná na místě.

IX. Odstoupení od smlouvy Zrušení zájezdu může klient provést pouze písemnou formou tam, kde uzavíral smlouvu o zájezdu. Pokud klient odstoupil od smlouvy o zájezdu, aniž CK porušila své povinnosti dané zákonem či smlouvou, nebo proto, že CK od smlouvy o zájezdu odstoupila před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností klientem, je klient povinen zaplatit CK odstupné. Rozhodující pro stanovení výše odstupného je datum převzetí oznámení o odstoupení od smlouvy. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se započítává 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu a nezapočítává se den začátku zájezdu.

Výše odstupného: nad 30 dnů před stanoveným odjezdem = 10% ceny zájezdu (minimálně však 300 Kč); ve lhůtě 30-20 dnů = 25% ceny zájezdu; ve lhůtě 19-11 dnů = 50% ceny zájezdu; ve lhůtě 10-3 dny = 80% ceny zájezdu; ve lhůtě kratší 3 dny = 100% ceny zájezdu. V případě poskytování jednotlivých služeb, které nejsou zájezdem, je výše odstupného vypočtena stejným způsobem. U zájezdů, které CK prodává jako tzv. provizní prodejce produkty jiných cestovních kanceláří, kde jsou stanoveny odlišné Všeobecné podmínky poskytování služeb cestovního ruchu a z toho vyplývající jiný způsob výpočtu odstupného, musí s těmito podmínkami být klient prokazatelně seznámen. V tomto případě pak platí tyto podmínky a výše odstupného. CK má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž má povinnost hradit škodu, jestliže klient porušil své povinnosti, zejména pokud nezaplatil včas cenu zájezdu nebo nemá potřebné cestovní doklady. Dále pokud není dosaženo minimálního potřebného počtu klientů k jednotlivým zájezdům, nebo v důsledku vyšší moci. Na tuto skutečnost je povinna CK písemně klienta informovat.

X. Přechodná a závěrečná ustanovení Platnost a účinnost těchto Všeobecných a záručních podmínek prodeje počíná dnem 01. 01. 2014. Klienti potvrzují svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že jsou jim tyto podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Obě smluvní strany prohlašují tyto podmínky za nedílnou součást smlouvy o zájezdu.