

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZAHRANIČNÍCH ZÁJEZDECH

1. Smluvní vztah

K uzavření cestovní smlouvy mezi zákazníkem a cestovní kancelář dochází přijetím podepsané cestovní smlouvy, jejím potvrzením ze strany CK a zaplacením zálohy na účet cestovní kanceláře. V případě, že není uvedeno jinak, řídí se dále smluvní vztah zákonem č. 159/99 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákonem č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník. Cestovní kancelář si vyhraduje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů cestovní kanceláře. V případě, že se liší, jsou rozhodující pro platnost údaje uvedené v Cestovní smlouvě.

2. Cestovní smlouva a potvrzení účasti

- Zájezd si zákazník může rezervovat v naší CK a dále u všech smluvních prodejců označených jako prodejce zájezdů CK VIAVERA. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká i prostřednictvím smluvního prodejce.
- Se zákazníkem je smlouva o zajištění zájezdů uzavřena předáním fadné vyplněné a podepsané cestovní smlouvy prodejcem nebo jejím doručením poštou. U nezletilých osob do 18-ti let musí cestovní smlouvu podepsat jeho zákonný zástupce.
- Cestovní smlouva platí pro všechny osoby uvedené na přihlášce objednatel. Za veškeré smluvní závazky dalších přihlášených ručí objednatel jako za své vlastní.

3. Placení

Při rezervaci zájezdu je nutné zaplatit zálohu. Výše zálohy je 50% z ceny všech objednaných služeb a záloha je splatná ihned při rezervaci. Zbytek ceny musí být zaplacen před odjezdem tak, aby doklad o zaplacení byl doručen do CK do 30 dnů před odjezdem zájezdu. Bez plného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu (letenky, jízdenky a pod.) a CK bude postupovat jako při stornování zájezdu. Poplatky za změnu rezervace, změna termínu, způsobu dopravy, odjezdového - příjezdového místa, změna ubytování, změna jména na dokladech na cestu a za odstoupení od smlouvy jsou splatné ihned. V případě rezervace 30 dní a méně před odjezdem zájezdu je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením smlouvy.

4. Sjednané služby

- Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě. Rozšíření nebo změny služeb nad rámec smlouvy (cestovní smlouvy) musí být ze strany CK písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny před začátkem zájezdu
- Délka zájezdů je určena termíny uvedenými v cestovní smlouvě. Trasy a časy odjezdů budou potvrzeny v cestovních pokynech, nejpozději 7 dnů před odjezdem.

5. Ceny a jejich úhrada

- Orientační ceny zájezdů a dalších služeb jsou uváděny v prodejních materiálech cestovní kanceláře. Základní cena je uvedena v Cestovní smlouvě. CK je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny zájezdu a to nejpozději do 20 dnů před odjezdem. Je-li tato oznámená cena o více než 10% vyšší než cena uvedená na Cestovní smlouvě, je zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy bez zbytečného odkladu (nejpozději do dvou dnů po oznámení), souhlasí zákazník s novou cenou zájezdu. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:
 - ceny za dopravu včetně pohonných hmot
 - plateb spojených s dopravou, například leteckých a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
 - směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Navýšení ceny zájezdu dle tohoto článku je zákazník povinen doplatit cestovní kanceláři nejpozději ve lhůtě stanovené v písemné informaci cestovní kanceláře o zvýšení ceny zájezdu.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (ev. vicelůžkového) pokoje musí být započítána přírůžka k ceně jako na rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další samostatný účastník.

6. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

- Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od této smlouvy odstoupit. Zrušení smlouvy musí být provedeno písemně. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení Cestovní smlouvy některému ze smluvních prodejců, nebo vlastní CK.
- Storno poplatky se účtují za každého přihlášeného účastníka při stornu z celkové ceny zájezdu v následující výši od:
 - 60 dnů a více dnů před odjezdem 500,- Kč,
 - 59 až 46 dnů před odjezdem 10% z ceny zájezdu,
 - 45 až 30 dnů před odjezdem 30% z ceny zájezdu,
 - 29 až 20 dnů před odjezdem 50% ceny,
 - 19 až 11 dnů před odjezdem 75% ceny zájezdu,
 - 10 dnů a méně před odjezdem 100% ceny zájezdu.V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu, apartmá nižším počtem osob. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.
- Za podstatnou změnu rezervace provedenou do 40 dnů před odjezdem zaplatí účastník paušální poplatek 300,- Kč. Pozdější změna termínu zájezdu se považuje za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

7. Odstoupení od smlouvy cestovní kanceláří

- CK je oprávněna od této smlouvy odstoupit:
- v případě zrušení zájezdu
 - z důvodu porušení povinností zákazníka, stanovených smlouvou
- Cestovní kancelář si vyhraduje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, stanoveného v ceníku u příslušného zájezdu nebo v Cestovní smlouvě. O zrušení zájezdu je cestovní kancelář povinna zákazníka informovat nejpozději do 20 dnů před zahájením zájezdu.

8. Ostatní práva a povinnosti zákazníka

- Zákazník je povinen:
- Poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k fadnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných formulářů a potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře, žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu).
 - Zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

- Nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- Zaplatit fadné cenu zájezdu.
- Dostavit se na místo srazu účastníků zájezdu, sdělené cestovní kanceláří, nejdříve 15 minut před odjezdem autobusu.
- Rídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- Uhradit škodu, kterou způsobí cestovní kanceláří nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu. Zákazník hradí veškeré vzniklé škody v plné výši na místě.
- Splnit očkovací a další povinnosti při cestách do zemi, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem
- Před zahájením zájezdu písemně oznámit cestovní kanceláři, že se namísto něj zúčastní zájezdu jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději do 5 pracovních dnů před zahájením zájezdu, přičemž oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Cestovní smlouvou.
- Pro případ, že předmětem plnění dle této smlouvy je zájezd do země, která vyžaduje ke vstupu na své území vízum, očkování nebo jiné speciální podmínky, je zákazník oprávněn shora specifikovanou změnu provést nejpozději do 5 pracovních dnů před zahájením zájezdu.

9. Ostatní práva a povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář je povinna:
Nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy.

- Před zahájením zájezdu a čerpáním služeb
 - Pokud nastanou okolnosti bránící cestovní kanceláři poskytnout služby dle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Tyto změny je cestovní kancelář povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
 - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoli stornopoplatků:
 - při zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
 - při závažné změně programu, ubytování, trasy (za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy nebo způsobu dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů)
 - Pokud zákazník písemně neodstoupí od smlouvy nejpozději do 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou souhlasí.
- V průběhu zájezdu
 - Cestovní kancelář je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet
 - V těchto případech je cestovní kancelář povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původním podmínkám
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Pokud je zákazníkovi za službu poskytovanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpana kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejné zemi, jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.
 - Cestovní kancelář neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí a dalších důvodů vyšší moci.

10. Pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. Lze dokoupit.

11. Reklamac

Pro případ, že zákazník zjistí v průběhu zájezdu drobné vady, které je možné na místě odstranit, je povinnost tuto skutečnost oznámit ihned delegátovi cestovní kanceláře či recepci hotelu tak, aby tyto vady bylo možné odstranit ještě za doby trvání zájezdu. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta a drobné vady nebyly cestovní kanceláří či hotelem odstraněny již v průběhu zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře písemně s potvrzením delegáta cestovní kanceláře či recepci hotelu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká. Cestovní kancelář je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od doby doručení reklamace do CK. Cestovní kancelář neodpovídá za přidělování konkrétních sedadel u přepravy, dále za přidělování pokojů v jednotlivých zařízeních. Účastník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost. Účastník je povinen řídit se jejími pokyny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

12. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

Cestovní kancelář uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
a) 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 neuskuteční) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části

Podpisem cestovní smlouvy, vyjadřují obě strany souhlas s těmito podmínkami.