

# Všeobecné obchodní podmínky k zájezdům pořádaných cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o. (dále pouze cestovní kancelář) zabezpečuje zahraniční a tuzemské pobytové a poznávací zájezdy a zároveň působí jako autorizovaný prodejce zájezdů jiných cestovních kanceláří.

## II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář vzniká na základě cestovní smlouvy (tj. závazné přihlášky k zájezdu) v okamžiku přijetí podepsané cestovní smlouvy a jejím potvrzením zákazníkovi pověřeným pracovníkem cestovní kanceláře. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy s podmínkami cestovní kanceláře zákazník prohlašuje, že s nimi souhlasí a uznává je. Katalogy zájezdů jsou vydávány v časovém předstihu a proto si cestovní kancelář vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje na „Cestovní smlouvě“ a v katalogu liší, jsou závazné údaje uvedené na „Cestovní smlouvě“. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na cestovní smlouvě ručí zákazník, který cestovní smlouvou podepisuje, jako za své vlastní. Zákazník také ručí za úplnost a správnost údajů uvedených v cestovní smlouvě. U nezletilých osob je nutný souhlas jejich zákonného zástupce, potvrzený podpisem Cestovní smlouvy.

## III. CENY ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

Ceny zájezdů jsou cenami smluvními v Kč, sjednanými dohodou mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Závazná cena je uvedena v cestovní smlouvě na zájezd. Při sepsání závazné cestovní smlouvy zaplatí zákazník zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu (pokud není sjednáno jinak), nejpozději však 60 dnů před zahájením zájezdu. Zbývající část ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před započítáním zájezdu. Neuhradí-li zákazník doplatek v této lhůtě (s výjimkou zájezdů rezervovaných v době kratší), nemůže se zájezdu účastnit. Zaplacená záloha propadá ve prospěch cestovní kanceláře jako paušální náhrada nákladů vynaložených na realizaci zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před započítáním zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu. Cestovní kancelář má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v těchto případech:

- dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu dopravcem v důsledku zvýšení cen pohonných hmot
- dojde-li ke zvýšení platby spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- dojde-li ke změně směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Ceny zájezdů byly stanoveny k datu 30. 11. 2016. Písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu cestovní kancelář zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li cestovní kancelář nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Náklady cestovní kanceláře na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, faxové vyžádání služeb v zahraničí, zajištění rezervace či elektronické dotazy do zahraničí, o které zákazník požádá, hradí zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu. Případné slevy, vyhlášené cestovní kancelář po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.
- dojde-li ke zvýšení cen za ubytovací kapacitu
- při platbě poukázkami je možné uhradit cenu zájezdu do výše 10 tis.Kč, maximálně však do hodnoty 30% z celkové ceny na jednu cestovní smlouvu, a to pouze u základní ceny zájezdu. Při platbě poukázkami lze tyto použít pouze na úhradu základní ceny zájezdu (vyjma doplňkových služeb a příplatků), jakékoliv slevy jsou poskytovány pouze z doplatku - rozdílu mezi cenou zájezdu a platbou v poukázkách.

## IV. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

Zákazník má právo:

- být dostatečně, řádně a úplně informován o pobytu a službách zástupcem cestovní kanceláře
  - vyžadovat poskytnutí všech zaplacených služeb uvedených v cestovní smlouvě
  - reklamovat ihned u zástupce cestovní kanceláře případné nedostatky a požadovat sjednání nápravy, není-li možno nedostatky ihned odstranit, sepsat protokol s delegátem cestovní kanceláře s jeho vyjádřením. Reklamací s potvrzeným protokolem musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.
  - být informován o případných změnách programu, termínu, rozsahu služeb a ceně zájezdu. Kdykoliv před započítáním zájezdu má právo písemně odstoupit od smlouvy s cestovní kancelář (formou doporučeného dopisu) za předpokladu dodržení stanovených storno podmínek dle bodu VIII.
  - na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoliv storno poplatků, při zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře a při závazné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je tento stejně nebo vyšší kategorie, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních důvodů. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
  - Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz; www: adr.coi.cz
- Zákazník je povinen:
- uhradit sjednanou cenu zájezdu dle platebních podmínek v bodě III.
  - vyříditi si platný cestovní doklad, popř. vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
  - dodržovat pasové, celní, devizové a právní předpisy země, do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržení těchto předpisů nese zákazník
  - řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny průvodce nebo delegáta cestovní kanceláře
  - dodržovat „domácí řád“ ubytovacího zařízení, zejména sjednané počty ubytovaných osob dle cestovní smlouvy
  - uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu konání zájezdu
  - účastník, který bez zavinění cestovní kanceláře nevyčerpá všechny služby nebo se včas nedostaví předem stanovenému odjezdu na zájezd nebo jej zmešká, nemá právo na jejich náhradu
  - dodržovat váhu zavazadel (1 zavazadlo 20 kg na osobu + 1 příruční zavazadlo max. 6kg), v případě vyšší váhy zavazadel zaplatit poplatek 300,- Kč za zavazadlo.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Cestovní kancelář má právo:

- z objektivních důvodů, které nemůže ovlivnit (politická situace, stávka, extrémní přírodní a klimatické jevy, závazné změny u dodavatelů služeb atd.) zájezd zrušit, změnit program nebo typ ubytování (musí však dosahovat stejné kvality), termín konání, cenu zájezdu, dopravu.
- zrušit zájezd, nebude-li dosaženo minimálního počtu účastníků (tj. 30 platících osob u autokarových zájezdů) minimálně 21 dní před zahájením zájezdu
- v případě porušení předpisů a zákonů ČR nebo navštíveného státu nebo při závažném narušování programu nebo průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna vyloučit prostřednictvím svého zástupce účastníka zájezdu, který narušování způsobil bez nároku na náhradu zaplacených služeb. Cestovní kancelář si v případě válečného konfliktu vyhrazuje právo omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazků z cestovní smlouvy v souladu s mezinárodní smlouvou, kterou je Česká republika vázána
- cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení z vážných organizačních důvodů, nebo je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a cestovní kancelář nemohla tuto změnu odvrátit. V takovém případě cestovní kancelář garantuje ubytování, popř. stravování (dle sjednaných služeb) v jiném ubytovacím zařízení minimálně stejné kvality.
- cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu typu autobusové přepravy, a to v případě naplnění vlastní smluvní autobusové kapacity (např. doprava klientů při koupi zájezdů Last minute).

Cestovní kancelář má povinnost:

- zabezpečit zákazníkovi řádný rozsah a kvalitu sjednaných služeb
- předat zákazníkovi informaci a doklady o zájezdu, a to nejpozději do 7 dní před započítáním zájezdu
- neprodělně informovat zákazníka o změnách z výše uvedených objektivních důvodů
- uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu, zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 30 dní před termínem jeho zahájení. Cestovní kancelář zaniká tato povinnost, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodů:
  - nedosažení minimálního počtu účastníků
  - v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat

## VI. ZMĚNA CESTOVNÍ SMLOUVY

Ze strany zákazníka

Změnu cestovní smlouvy provede pracovník cestovní kanceláře, pokud je to možné, na základě písemného požadavku zákazníka, přičemž zákazník je povinen za toto přehodnotit zaplatit:

100,- Kč za každou přehodnotovanou změnu v období 30 a více dní před zahájením zájezdu  
300,- Kč za každou uskutečněnou změnu v období 29 a méně dní před zahájením zájezdu  
Za změnu se především považuje: změna termínu zájezdu, změna místa nebo typu ubytování. Při změně jména zákazníka (musí být rovněž oznámena písemně) je nutné písemně prohlásení, že nový zákazník souhlasí s uzavřením cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů cestovní kanceláře, spojených s provedením změny. Ze strany cestovní kanceláře:

Je-li cestovní kancelář nucena z výše uvedených objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky cestovní smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy s návrhem nové ceny, případně jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě. Pokud zákazník do 5 dní od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

## VII. DOPRAVA

Účastníkům autokarové přepravy jsou z důvodu možného přetížení povoleny zavazadla o hmotnosti max. 20 kg/osoba (v případě hmotnosti nad 20 kg bude účastník povinen zaplatit příplatek za nadodrženu hmotnost). Každé další zavazadlo navíc bude zpoplatněno částkou 300,- Kč. Při zjištění vyšší hmotnosti zavazadel účastníka bude tato skutečnost posuzována jako nedodržení smluvních podmínek. Cestovní kancelář nepřebírá záruku za ztrátu nebo odcizení zavazadel. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat průvodce o pomoc při vyřizování formalit v cízi země. Potvrzení od místních orgánů a příslušné zápis pak zákazník zasílá sám na pojišťovnu. V pojistných případech se jedná o přímý vztah zákazníka k pojišťovně, dopravci nebo ubytovacímu zařízení. Přeprava zvířat není povolena (pokud není domluvena jinak). Pokud CK udělí výjimku na přepravu zvířat (psy, kočky apod.), je klient povinen zaplatit jedno sedadlo v autobuse navíc, tzn. 2 500,- Kč obousměrná doprava, 1 500,- Kč jednosměrná přeprava.

## VIII. STORNOVACÍ POPLATKY

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být provedeno písemnou formou a prokazatelně doručeno cestovní kancelář. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno cestovní kancelář. V tomto případě má zákazník povinnost zaplatit storno poplatky cestovní kancelář, jejichž výše závisí na době, kdy cestovní kancelář obdržela požadavky zákazníka na odstoupení od cestovní smlouvy. Storno poplatek je splatný ihned. Po odečtení storno poplatku z celkové částky zájezdu obdrží zákazník zbytek ze zaplacené částky.

Minimální výše jakéhokoliv storna zájezdu je 1 000,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena nepřesáhne 1 000 Kč se minimální výši storna rozumí cena zájezdu).

Zrušení zájezdu:

60 a více dnů před zahájením zájezdu 1 000,- Kč/osoba

59 až 30 dnů před zahájením zájezdu 30 % z ceny zájezdu

29 až 15 dnů před zahájením zájezdu 50 % z ceny zájezdu

14 až 8 dnů před zahájením zájezdu 80 % z ceny zájezdu

7 a méně dnů před zahájením zájezdu 100 % z ceny zájezdu

Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (den odjezdu či nástupu na zájezd). V případě storna zájezdu (zrušení účasti) jedné ze dvou osob ve dvoulůžkovém ubytovacím zařízení, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkové ubytovací zařízení. V opačném případě tato osoba nesplňuje podmínky pro vystavení cestovního poukazu „voucheru“ a nemohou jí být poskytnuty služby.

## IX. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdu zahrnují povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře dle zákona č 159/1999 Sb. Z povinného smluvního pojištění cestovní kanceláře vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě, že cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu

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

c) nevrátí zákazníkovi rozdílné mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníkovi cestovní kanceláře jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění, způsob oznámení události, který zákazník obdrží při podpisu cestovní smlouvy. Tento doklad je platný pouze ve spojení

s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. V případě, že nebude zákazníkovi poskytnuta doprava z místa pobytu zpět do ČR, pokud je tato doprava v ceně zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR, včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku nesplnění cestovní smlouvy, přecházejí u povinného smluvního pojištění cestovní kanceláře na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Každý klient cestovní kanceláře je povinen uzavřít při zakoupení zahraničního zájezdu komplexní cestovní pojištění, které je nutným příplatkem k ceně zájezdu a obsahuje pojištění léčebných výloh v zahraničí - pojištění léčení nemocí a úrazu za pobytu pojištěného v zahraničí, pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty, pojištění cestovních zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění pro případ úrazu za dobu nezbytného léčení, pojištění pro případ trvalého tělesného poškození na zdraví s následkem úrazu a pojištění pro případ smrti způsobené úrazem. Cestovní pojištění zákazníkovi cestovní kanceláře se vztahuje na všechny osoby, které mají trvalé bydliště v ČR. Výše pojistných plnění obdržíte na vyžádání v cestovní kancelář. Cestovní pojištění se nevztahuje na ztrátu či odcizení financí klienta.

## X. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník nebo zmocněný zástupce stvrzuje svým podpisem " Smlouvy zájezdu" uděluje souhlas v souladu s § 2 a § 5 zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o. ke zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní kancelář jednak pro realizaci poskytovatelských služeb (uzavření cestovní smlouvy), tak i k marketingovým účelům (souhlasí s využitím uvedených adresy i e-mailové adresy pro zaslání nabídek) a interního zpracování a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovány pouze zaměstnanci cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o. a dále mohou být poskytnuty osobám, které služby cestovní kancelář poskytuje. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas, ve stejném rozsahu i jménem všech spolecestujících osob uvedených v cestovní smlouvě.

## XI. VŠEOBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné a záruční podmínky pro účast na zájezdu platí pro všechny zájezdy organizované cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o. a nabývají platnosti a účinnosti od 1.12.2017 a jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy. Ceny zájezdů pro rok 2017 byly stanoveny ke dni 30. 11. 2016, kdy byly podklady pro tisk katalogu předány tiskárně k tisku. Jedná-li se o zájezd jiných cestovních kancelář zprostředkovaných prostřednictvím cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o., platí všeobecné a záruční podmínky vydané cestovní kancelář, která zájezd organizuje. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují cestovní kancelář více, než je uvedeno v písemném nabídce a v písemném programu zájezdu.