

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Delmar tour s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen "podmínky") cestovní kanceláře Delmar tour s.r.o. (dále jen "CK") upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživateli služeb CK v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako jsou Občanský zákoník, Obchodní zákoník, Zákon č. 159/1999 Sb. aj. CK si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito podmínkami. Případné spory rozhoduje dohodnutý rozhodce nebo soud. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

I. Úvodní ustanovení

CK je společnost, jejímž hlavním posláním je činnost cestovní kanceláře, touroperátorská činnost, zajišťování hmotných kulturních a sociálních potřeb zákazníků v oblasti cestovního ruchu. Předmětem zajišťování jsou ubytovací, stravovací, průvodcovské a přepravní služby, dále služby spojené s programovou náplní pobytů aj.

II. Uživatelé služeb

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

III. Druhy služeb

CK poskytuje služby objednávkového typu - tj. služby realizované na objednávku podle požadavků zákazníka.

IV. Vznik smluvních vztahů

Účastníky smluvního vztahu je na jedné straně CK buď přímo, nebo prostřednictvím provizních prodejců, se kterými má uzavřenu smlouvu o obchodním zastoupení. Na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK, jehož obsahem je nabídka, vznikne sepsáním příslušné smlouvy následovně:

CK přijímá předběžně písemné objednávky (s přesným rozsahem požadovaných služeb). V odpovědi na tuto předběžnou objednávku uvede CK v nabídce případné nutné úpravy požadovaných služeb a sdělí předběžnou cenu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vypíše pro CK závaznou objednávku. Smluvní vztah je podmíněn úhradou definované zálohy v termínu splatnosti.

Součástí cestovní smlouvy jsou:

- Tyto všeobecné smluvní podmínky stanovující podmínky přepravy, podmínky odstoupení od smlouvy nebo změny smlouvy ze strany zákazníka nebo CK, reklamační řád.
- Katalog nebo nabídkový list CK, v nichž je popis nabízených služeb a jejich ceny.

Zákazník podpisem cestovní smlouvy stvrzuje, že se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právních povinností cestovní kanceláře. Nabídkový list, který tvoří součást cestovní smlouvy, je pro cestovní kancelář závazný a konečný.

V. Ceny služeb a jejich úhrada

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech) a je potvrzena v cestovní smlouvě. Vždy je přesně uvedeno výčtem, co cena zahrnuje. Všechny ostatní neuvedené služby cena nezahrnuje. Pokud program poznávacího zájezdu předpokládá čerpání služeb (např. návštěva muzeí a jiných objektů, výlety lodí, lanovkou a pod.), které nejsou zahrnuté ve výčtu zahrnutém v ceně zájezdu, platí tyto služby zákazník na místě v místní měně. Informace o těchto cenách dostane zákazník s podrobnějším programem zájezdu. Tyto informace nelze považovat za závazné a mohou se odchýlit od skutečného stavu.

Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit tak, aby doklad o zaplacení byl doručen CK nebo prodejci nejpozději do 30 dnů před zahájením poskytování služeb (zájezdu, pobytu či jiné služby), příp. dle poskytnutých informací. V případě objednání služeb v době kratší než 30 dnů před jejich začátkem je celková cena splatná v den uzavření příslušné smlouvy.

2. Pokud v době od podání závazné objednávky služeb do termínu jejich realizace dojde ke změnám, které se projeví zvýšením dohodnuté ceny (toto musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu) o více jak 10%, je CK povinna tuto skutečnost zákazníkovi ihned oznámit. Pokud se rozhodne zákazník z tohoto důvodu od objednávky odstoupit, učiní tak neprodleně písemným oznámením. Zároveň je povinen vrátit CK všechny doklady, které ho opravňují využívat dříve objednané služby. Bez vrácení těchto dokladů nelze provést příp. vyúčtování pobytu.

3. V případě, že CK nemůže poskytnout během realizace všechny služby, které byly zákazníkem objednané a zaplacené, upraví přiměřeně cenu služeb při vyúčtování platby, příp. po dohodě se zákazníkem nabídne náhradní služby. CK rovněž provede vyúčtování platby, dojde-li k cenovým změnám a ke změnám z vůle zákazníka (např. rozšíření původně objednaných služeb aj.)

VI. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník má právo zejména:

- využívat veškerých jím objednaných a zaplacených služeb
- reklamovat pobyt v souladu s "Reklamačním řádem" CK (viz dále), pokud služby neodpovídají svou kvalitou či rozsahem službám, které uhradil
- kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení podmínek uvedených v bodě X.
- být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně a termínu objednaných služeb
- písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.
- obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu (Pokyny na cestu a pobyt).

2. Zákazník je zejména povinen:

- uvést úplné a pravdivé informace v objednávce služeb
- zaplatit v požadovaném termínu a výši objednané služby
- dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby používá; v případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, nemá nárok na vrácení zaplacené částky ani jakékoliv další náhrady
- v případě, že je v ceně doprava, dostavit se ve stanovených časech na potvrzená místa srazů, v opačném případě si musí obstarat přepravu do místa ubytování na vlastní náklady

VII. Práva a povinnosti CK

1. Práva a povinnosti zákazníka jsou určeny odpovídající práva a povinnosti CK.

2. Služby, které nebyly zákazníkem objednané, může CK dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a za předpokladu zálohové úhrady těchto služeb

3. CK, zejména v případech, které nemůže sama ovlivnit (ekonomické výkyvy, změna kurzu Kč, změny daňových sazeb, změny majitelů zařízení poskytujících služby, změny dodavatelů, překnihování hotelu apod.) a v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je u těchto služeb oprávněna:

a) změnit termín pobytu b) změnit ceny pobytu c) změnit program, způsob a trasu přepravy, způsob poskytnutí služeb aj. d) změnit místo pobytu e) zrušit smlouvu

Výše uvedená oprávnění se vztahují rovněž na skutečnost, kdy nedošlo do 14 dnů (u zájezdů 3denních a kratších do 5 dnů) před nástupem pobytu k naplnění

minimálního počtu klientů (na vyzvání sdělí jejich počet prodejce pobytu) nebo v případě, kdy je realizace pobytu pro CK ekonomicky neúnosná z důvodu výrazného překročení plánovaných nákladů. V případech výše uvedených změn musí CK klienta neprodleně informovat. Pokud zákazník se změnami a) až d) nesouhlasí, má právo nejpozději do 5 kalendářních dnů od vyrozumění a změnách písemně odstoupit od smlouvy. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy. V opačném případě se má za to, že se změnou souhlasí. Za podstatné se nepovažují: změna ceny o méně než 10%, změna objektu ubytování ve stejné oblasti a ve stejné nebo vyšší kvalitě. Zde jsou další nároky vůči CK vyloučeny.

4. Pokud zákazník již objednané služby zálohově uhradil a došlo k jejich zrušení ve smyslu bodu 3), je CK povinna vrátit tuto částku nejpozději do 21 dnů po vrácení všech dokladů, opravňující zákazníka využívat dříve objednané a potvrzené služby. Bez vrácení těchto dokladů nelze provést vrácení peněz. Po 3 měsících se promlčují nároky zákazníků vyplývající ze smlouvy. Na žádné další náhrady nemá zákazník nárok.

5. CK nenes odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním tzv. vyšší moci.

VIII. Podmínky hromadné přepravy

U autobusové přepravy se zákazník dostaví na místo odjezdu 30 minut před odjezdem autobusu. Stanovený čas odjezdu je závazný. CK není povinna čekat na zákazníky, kteří se k odjezdu nedostavili včas.

Vzhledem k organizačním a technickým okolnostem se může změnit místo odjezdu autobusu nebo se může posunout čas odjezdu až o 5 hodin. Ze stejných důvodů může dojít k přestávce během dopravy. Nárok na náhradu občerstvení a stravy vzniká zákazníkům po 12 hodinách přestávky.

Každý zákazník je oprávněn vzít s sebou jedno zavazadlo o váze do 15 kg umístěné v zavazadlovém prostoru a přiměřené příruční zavazadlo. V uličce autobusu nesmí být umístěny žádné předměty. Další zavazadlo je možné vzít po dohodě s CK. Z přepravy jsou vyloučeny: loď (vyjma speciálních akcí) a zvířata. Z přepravy mohou být vyloučeny osoby v podnapilém stavu nebo osoby, které fyzicky nebo verbálně obtěžují ostatní cestující.

Podmínky letecké přepravy stanovuje zvláštní předpis.

Dny příjezdu a odjezdu z letoviska jsou určeny pro přepravu a ubytování zákazníků. CK neodpovídá za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

IX. Ubytování

Při ubytování se zpravidla skládá kauce na zařízení a vybavení apartmánu/hotelu. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK nebo, není-li přítomen, v agentuře, kde obdržel klíče od apartmánu/hotelu.

Při ubytování v hotelu probíhá rozdělování pokojů vždy ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkónu. Ve většině hotelů je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový s přistýlkou a za čtyřlůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj se dvěma přistýlkami. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. U tří a čtyřlůžkových pokojů je třeba počítat s menším prostorem na pokoji. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK nebo, není-li přítomen, v recepci, kde obdržel klíče od pokoje.

X. Storno podmínky

Zákazník má právo před započítáním zájezdu od smlouvy odstoupit nebo požádat o změnu smlouvy. Odstoupení nebo změnu může zákazník provést buď osobně nebo písemně. Pokud je odstoupení zasláno písemným sdělením, je vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je CK doručeno písemné oznámení s jednoznačným požadavkem na odstoupení od smlouvy nebo změnu smlouvy. Za odstoupení od smlouvy je považováno také nedodržení stanovené lhůty platby za zájezd.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit CK odpůdné ve výši:

10% ceny, odstoupí-li v době od uzavření smlouvy do **40 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu,

30% ceny, odstoupí-li v době od **39 do 16 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu,

70% ceny, odstoupí-li v době od **15 do 6 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu,

100% ceny, odstoupí-li v době od **5 dnů** dále před stanoveným termínem začátku zájezdu.

V případě změny smlouvy: zrušení některých objednaných služeb nebo snížení jejich počtu, je zákazník povinen uhradit uvedená procenta z ceny takto zrušených služeb nebo snížení počtu služeb. Pokud tato změna vede nutně k rozšíření o další poskytované služby (např. neobsazené lůžko = jednolůžkový pokoj), je zákazník povinen tyto služby doplatit.

Rozšíření smlouvy nebo změnu jména zákazníka či spolucestující osoby provede CK s ohledem na svou kapacitu a technické možnosti do 14 dnů před odjezdem zájezdu bezplatně. Později účtuje poplatek 10% z ceny přibojednaných nebo na jinou osobu převedených služeb.

XI. Reklamační řízení

V případě nespokojenosti s kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb (doprava, ubytování, strava), je nutné vadu uplatnit bez prodlení u delegáta CK. Pokud služby delegáta CK ve středisku nezajišťuje, obrací se zákazník přímo na poskytovatele služby nebo na agenturu, která CK zastupuje. Je-li závada odstraněna v přiměřené lhůtě, má se za to, že služba je bez vady. Není-li závada odstraněna, vyhotoví se zápis o neodstraněné závadě. Pokud není v místě přítomen delegát CK nelze garantovat možnost uplatnění vady nebo vyhotovení zápisu o neodstraněné závadě na místě v českém jazyce; toto však není důvodem k prodlení uplatnění vady po návratu do ČR. Za škodu nebo újmu, která klientovi vznikne z prodlení mezi časem projevení vady a jejím uplatnění nenes CK odpovědnost.

Nečerpá-li zákazník služby v plném rozsahu z vlastní vůle, nemá nárok na náhradu takto nečerpaných služeb. Pokud je tak nucen okolnostmi na straně poskytovatele služeb přímo v místě pobytu, má nárok na náhradu nečerpaných služeb. Toto je však třeba doložit potvrzením od poskytovatele služeb.

Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců po skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo na reklamaci zaniká.

V případě, že zákazník požaduje finanční náhradu, je nutné ji uplatnit písemně. Na prošetření reklamace si CK vyhrazuje 30 dnů.

CK si vyhrazuje nevyhovět reklamaci v tom případě, že zákazník uvede v reklamaci nepravdivé nebo neúplné skutečnosti, byť by faktický stav právo na reklamaci zakládal.

Reklamaci u poznávacích zájezdů nelze uplatnit z důvodu nedodržení programu zájezdu, pokud byl program naplněn alespoň z 90% z rozsahu stanoveném v katalogu CK. Za podklad pro reklamaci nemohou sloužit materiály a informace, u kterých je uvedena jejich nezávaznost nebo orientační charakter.

XII. Povinné smluvní pojištění proti úpadku

CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Pobřežní 665/23, Praha 8, 186 00.

Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

XIII. Cestovní pojištění

Klient si může u CK sjednat cestovní pojištění, a to včetně storna zájezdu.

XIV. Přechnodná a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou platné pro pobyty od 1.3. 2013. Platnost těchto podmínek může být mezi CK a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou formou. Zákazník stvrzuje svým podpisem na závazné objednávce, že těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.