

**Všeobecné smluvní podmínky
prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb
poskytovaných
CK A-Z TOUR s.r.o.**

čl. I.

Smluvní vztah a jeho předmět

1) Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné CK A-Z TOUR s.r.o., se sídlem v Bystřici čp. 265, IČO: 28638565, (dále jen „CK“) a to buď přímo, prostřednictvím vlastních prodejních míst nebo nepřímo, prostřednictvím obchodních zástupců (prodejců), se kterými má uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení a zákazník (jednotlivec, FO, PO) na straně druhé.

2) Předmětem smluvního vztahu je prodej tuzemských a zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd).

3) Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká podepsáním a převzetím řádně vyplněné cestovní smlouvy, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení takto vyplněné a podepsané cestovní smlouvy. Cestovní smlouva musí obsahovat všechny náležitosti, **včetně: přesného názvu zájezdu; data, ve kterém se má předmětný zájezd uskutečnit; jména a příjmení účastníků zájezdu; rozsah objednaných služeb (popis) a celkovou cenu.** V případě, uvede-li zákazník do cestovní smlouvy další účastníky zájezdu, stvrzuje svým podpisem, že je spolucestujícími pověřen k objednání zájezdu a oprávněn jednat za všechny osoby ve smlouvě uvedené. Na cestovní smlouvě musí být vyznačeno datum uzavření smluvního vztahu.

Potvrzením cestovní smlouvy ze strany CK se tato zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

čl. II.

Cena a platební podmínky

1) CK má právo na zaplacení zájezdu před datem jeho uskutečnění a zákazník je povinen tuto cenu před nástupem na zájezd uhradit. Výše záloh a časový rozvrh je sjednán následovně, tj. záloha ve výši 50% ze stanovené celkové ceny zájezdu je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu, doplatek do celkové ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 4 týdny před nástupem na zájezd. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před stanoveným termínem zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny zájezdu ihned při vzniku smluvního vztahu.

2) Způsob úhrady ceny zájezdu zákazníkem je buď v hotovosti v kanceláři CK A-Z TOUR s.r.o. nebo u jednoho z prodejců, který je oprávněn jednat jménem CK A-Z TOUR s.r.o.; převodem na bankovní účet CK A-Z TOUR s.r.o. nebo poštovní složenkou na adresu CK A-Z TOUR s.r.o. **Pokud zákazník neuhradí plnou výši ceny za zájezd tak, jak bylo dohodnuto v cestovní smlouvě, nemá nárok na čerpání služeb v cestovní smlouvě dohodnutých.**

3) Ceny poskytovaných služeb (zájezdů) jsou tvořeny s ohledem na vydání katalogu ke dni 1.12.2011. Cenou zájezdu se však rozumí cena, kterou potvrdí CK v cestovní smlouvě.

4) CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před čerpáním služeb (zájezdu), a to v případech, kdy po datu stanovení cen zájezdu v katalogu, došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou (př. nové daně či zvýšení dálničních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu). V roce 2012 se počítá s průměrnou měsíční cenou ropy 110 USD za barel. Pokud dojde k výraznému navýšení cen ropy, nynější palivový příplatek, který je zahrnutý v ceně zájezdu se může dodatečně navýšit a tím i cena zájezdu tak, jak je uvedeno v tabulce katalogu CK na straně 4.

5) CK má rovněž právo na jednostranné zvýšení ceny (maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kursu) do 21. dne před čerpáním zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen zájezdu v katalogu (1.12.2011), došlo ke zvýšení směnného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám. CK má toto zvýšení právo provést pouze tehdy, je-li rozdíl ve výši kursu vyšší než 10% a pouze v případě, vztahuje-li se zvýšení směnného kursu na služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. O těchto změnách je CK povinna zákazníka informovat nejpozději 21 dnů před nástupem na zájezd.

6) Objedná-li si zákazník další fakultativní služby (př. vstupenky na kulturní akce apod.), jež nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, je cena za tyto služby splatná společně s cenou zájezdu.

čl. III.

Změna cestovní smlouvy

1) Na základě písemného požadavku zákazníka může být provedena změna cestovní smlouvy. Požadavek zákazníka nejdříve CK posoudí a poté rozhodne o možnosti či nemožnosti realizace této změny. V případě, že se změna zájezdů bude dotýkat změny termínu, nebo změny destinace, typu či kategorie ubytování, nebo bude-li vyžadována změna v osobě účastníka zájezdu či doplnění nové osoby účastníka zájezdu, jedná se o podstatnou změnu cestovní smlouvy a zákazník je povinen zaplatit následující poplatky za překnihování, tj. bude-li změna provedena:

a) 45 a více dní před využitím služeb uhradí 100,- Kč;

b) 44–21 dní před využitím služeb uhradí 150,- Kč;

c) méně než 21 dní před využitím služeb uhradí 200,- Kč.

2) CK může provádět operativně změny věcného i časového programu a poskytnutých služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů (př. nepřízeň počasí, živelná katastrofa, zásah vyšší moci apod.) není možné původně dohodnutý program a služby dodržet.

3) CK si vyhrazuje právo na změnu programu z důvodu zásahu vyšší moci, živelné katastrofy z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní či technické problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.

4) V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejné nebo vyšší kvalitě (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

5) CK je oprávněna zájezd rovněž zrušit:

- v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí;

- nebylo-li dosaženo minimálního počtu 30 osob na daný zájezd.

6) Pokud nastanou okolnosti, jež brání CK poskytnout objednané služby tak, jak byly tyto smlouveny v cestovní smlouvě, nebo CK zájezd před jejich poskytnutím zruší, je CK povinna takové změny zákazníkovi bez zbytečného odkladu sdělit. O zrušení služeb je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před čerpáním služeb (nástupu na zájezd). V tomto případě má zákazník nárok na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

čl. IV.

Odstoupení od cestovní smlouvy

- zájezdy autobusovou dopravou, vlastní a leteckou dopravou-

1) Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy. Odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK. V tomto případě má CK právo účtovat storno poplatky. Storno poplatek je splatný ihned, a to v následující výši:

- od 1. dne, kdy byla uzavřena cestovní smlouva do 61 dnů před prvním dnem čerpání služeb činí storno poplatek 500,- Kč/na osobu.

Poté činí storno poplatek:

- **do 60 dnů** před prvním dnem čerpání služeb – skutečně vzniklé náklady, **nejméně však 15% ze základní ceny zájezdu;**

- **59-30 dnů** před prvním dnem čerpání služeb - skutečně vzniklé náklady, **nejméně však 35% ze základní ceny zájezdu;**

- **29-15 dnů** před prvním dnem čerpání služeb - skutečně vzniklé náklady, **nejméně však 50% ze základní ceny zájezdu;**

- **14-8 dnů** před prvním dnem čerpání služeb - skutečně vzniklé náklady, **nejméně však 70% ze základní ceny zájezdu;**

- **7 a méně dnů** před prvním dnem čerpání služeb - **100% ze základní ceny zájezdu.**

2) Výše uvedené ustanovení bodu č. 1. odst.IV. „odstoupení od cestovní smlouvy“ se nevztahuje na zákazníky cestující autobusovou dopravou (kromě zájezdů do Chorvatska), kteří při uzavření cestovní smlouvy uhradí poplatek za „zrušení (storno) zájezdu“ ve výši **15,- Kč/os./den zájezdu**. V tomto případě, zaplatí-li si zákazník tento „poplatek storno zájezdu“ a zruší-li svůj zájezd v době 60 – 0 dní před prvním dnem čerpání služeb a prokáže-li vážný důvod, kvůli kterému se předmětného zájezdu nemůže účastnit (př. potvrzení od lékaře, živelná katastrofa apod.) má tento zákazník vždy nárok na vrácení 90-ti % ze zaplacené částky za zájezd/na osobu. Zruší-li tento zákazník zájezd do 61 dnů před prvním dnem čerpání služeb činí storno poplatek vždy 500,- Kč.

3) V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky.

4) V písemné žádosti „storno zájezdu“ je zákazník povinen uvést jakým způsobem (tj. poštovní poukázkou

s uvedením adresy, bankovním převodem s uvedením čísla účtu, popř. osobně v CK) požaduje, aby mu byla po odečtení příslušných storno poplatků vrácena zpět zbývající částka ze zaplacené sumy za zájezd (CK má právo odečíst storno poplatky od zaplacené zálohy nebo celé ceny zájezdu).

5) Storno zájezdu ze strany zákazníka je CK povinna vyřídít vždy nejpozději do 45 dnů ode dne přijetí písemného požadavku (storno zájezdu) od zákazníka.

čl.V

Reklamacce

1) Právo na reklamaci služby může uplatnit zákazník písemně, a to nejpozději do 3 měsíců po ukončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem CK není.

2) Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, fakultativní výlety) může být provozovatelem v některých obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.

čl. VI.

Pasy, Víza, Celní a zdravotní předpisy

1) Zákazníci a jeho spolucestující odpovídají za správnost a platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. Zákazník dbá na to, aby platnost cestovního dokladu po skončení zájezdu byla minimálně dalších 6 nadcházejících měsíců. Vlastní cestovní doklad musí mít od 26. 6. 2012 i každé dítě.

Každý zákazník a jeho spolucestující musí dodržovat celní, devizové a zdravotní předpisy té země, do které cestují. Za jakékoliv zanedbání výjezdních formalit ze strany zákazníka či jeho spolucestujících nepřebírá CK zodpovědnost.

čl. VII.

Pojištění

1) **V cenách zájezdů CK není zahrnuto cestovní pojištění, tzn. pojištění léčebných výloh v zahraničí (výjimku tvoří letecké zájezdy viz. bod č. 2, čl. VII) a pojištění storno zájezdů. Všichni zákazníci CK, cestující do zahraničí musí být řádně pro pobyt v zahraničí pojištěni. Cestovní pojištění má zákazník možnost uzavřít u České podnikatelské pojišťovny, a.s. prostřednictvím CK nebo je povinen si cestovní pojištění obstarat individuálně u kterékoli jiné pojišťovny.** Veškeré nároky vyplývající z pojistné události uplatňuje zákazník přímo u pojistitele (tj. u České podnikatelské pojišťovny, a.s.). Pokud klient odstoupí bez řádného pojištění (toto pojištění si z jakéhokoli důvodu nesjednává), pak CK za tohoto zákazníka nenese žádnou odpovědnost v případě problémů, které mu v důsledku jeho „nedbalosti“ vzniknou.

2) **Všichni účastníci, kteří se zúčastní leteckých zájezdů z katalogu CK A-Z TOUR s.r.o., mají v ceně zájezdu zahrnuto základní cestovní pojištění léčebných výloh (tj. zdravotní péče, repatriace, převoz a ošetření zubů) tak, jak je toto blíže specifikováno v katalogu CK A-Z TOUR na str. 5.**

3) V ceně zájezdů pořádaných CK A-Z TOUR s.r.o. není zahrnuto pojištění storno zájezdu. Toto pojištění storno zájezdu si sjednává každý zákazník sám a musí být uzavřeno nejpozději v den podpisu cestovní smlouvy prostřednictvím CK u České podnikatelské pojišťovny, a.s.

4) Všichni účastníci zájezdů CK A-Z TOUR s.r.o. jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

čl. VIII.

Zvláštní ustanovení

Podepsáním cestovní smlouvy podle čl. 1 těchto „Všeobecných smluvních podmínek“ zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením §5, odst. 2 a následujících zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, CK zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka i jeho spolucestujících, včetně rodných čísel. Poskytnuté osobní údaje je CK oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných CK a) pro akviziční činnost. Při zpracování osobních údajů je CK povinna dbát, aby zákazník a jeho spolucestující neutrpěli újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života.

čl. IX.

Platnost a účinnost

Tyto všeobecné smluvní podmínky vešly v platnost a účinnost dne 1.12.2011