VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

a. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Ing. Radim Sršeň - HORNET TOUR, se sídlem Dolní Studénky 155, 788 20 (dále jen CK HORNET TOUR) a zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě uzavření smlouvy o zájezdu. Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje pro zákazníka obstarat zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu (§ 2521 NOZ). Obsah smlouvy o zájezdu se určuje dle katalogu nebo dodatečných nabídek, těmito smluvními podmínkami a reklamačním řádem.

b. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK HORNET TOUR si proto vyhrazuje právo oznámit, před uzavřením cestovní smlouvy, změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené ve Smlouvě o zájezdu.

2. CENA ZÁJEZDU

a. Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou CK HORNET TOUR potvrdí ve Smlouvě o zájezdu.

b. CK HORNET TOUR má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu (datum sdělí pracovník CK HORNET TOUR na vyžádání) došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou (např. přístavních poplatků, palivových příplatků atd.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu k datu stanovení cen v katalogu (datum sdělí pracovník CK HORNET TOUR na vyžádání) a to o více než 10%.

c. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK HORNET TOUR zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK HORNET TOUR nucena zvýšit cenu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Zákazník má právo rozhodnout, zda se smlouvou souhlasí nebo od ní odstoupí. Pokud do 5 dnů od doručení návrhu od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

d. Případné slevy, vyhlášené CK HORNET TOUR po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

a. CK HORNET TOUR má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

b. CK HORNET TOUR je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny, kterou se rozumí součet cen za všechny osoby na cestovní smlouvě včetně všech dojednaných fakultativních služeb. Tato záloha je splatná při podpisu "Závazné přihlášky" – smlouvy o zájezdu.

c. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30. den před realizací zájezdu. Platbu je možné provést v hotovosti v CK, vkladem na účet CK, převodem na účet CK nebo složenkou, případně prostřednictvím těch provozních prodejců, které zákazník zmocní k provedení úhrady na účet CK HORNET TOUR.

d. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu.

e. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK HORNET TOUR oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

f. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (voucher) bude vždy zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu.

4. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

a. Pokud nastanou okolnosti, které CK HORNET TOUR brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoli stornopoplatků, při zrušení zájezdu ze strany CK HORNET TOUR a při závažné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu (kromě případů uvedených v odstavci 2.). Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování, je-li nové ubytování stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, změna pořadí navštívených míst po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a jiných důvodů.

c. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí.

d. CK HORNET TOUR je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK HORNET TOUR povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě podobném možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám (resp. odpovídající zaměření zájezdu), vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK HORNET TOUR, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK HORNET TOUR poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK HORNET TOUR zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK HORNET TOUR vyloučeny.

e. CK HORNET TOUR si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

f. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK HORNET TOUR nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

g. CK HORNET TOUR si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 30 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK HORNET TOUR zákazníka informovat nejpozději do 15 dnů před realizací zájezdu nebo čerpání zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

h. Bez stanovené lhůty je CK HORNET TOUR oprávněna zrušit zájezd či upravit jeho program v důsledku neodvratitelné události (vyšší moci), které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni požadovat.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

a. Základní práva zákazníků:

i. Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK HORNET TOUR dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
ii. Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
iii. Právo být seznámen se změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
iv. Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6
v. Právo na reklamaci v souladu s čl. 7 (reklamace)
vi. Právo písemně oznámit CK HORNET TOUR, 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 a nákladů, které vzniknou CK.
vii. Právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami.
viii. Právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

b. Základní povinnosti zákazníků:

i. Poskytnout CK HORNET TOUR součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě o zájezdu a předložit doklady cestovní kanceláří požadované pro zajištění zájezdu.
ii. Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
iii. Dostavit se ve stanoveném čase na stan. místo odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů
iv. Nahlásit účast cizích státních příslušníků
v. Zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 a 3 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem
vi. Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi
vii. Dodržování pasových, celních, zdravotních, právních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník.
viii. Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK HORNET TOUR a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění. V případě, že nelze nedostatky ihned odstranit, je zákazník povinen vyžádat si písemné stanovisko zástupce CK v místě. Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky.
ix. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
x. Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu nebo průběhu zájezdu je CK HORNET TOUR oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
xi. Uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné podle cestovní smlouvy.

6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, ZMĚNA REZERVACE, STORNO POPLATKY

a. Zákazník má právo odstoupit od cestovní smlouvy s CK HORNET TOUR kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu provede zákazník buď sepsáním záznamu o odstoupení od smlouvy o zájezdu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto místo zasílá doporučenou poštou písemné oznámení. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK HORNET TOUR nebo sepsání záznamu v prodejním místě.

b. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinnosti CK HORNET TOUR stanovené smlouvou o zájezdu nebo odstoupí-li CK HORNET TOUR od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK HORNET TOUR následující poplatky ve výši:

i. 10% z celkové ceny zájezdu.....60 a více dnů před odjezdem
ii. 30% z celkové ceny zájezdu .....59 - 30 dnů před odjezdem
iii. 50% z celkové ceny zájezdu .....29 - 15 dnů před odjezdem
iv. 75% z celkové ceny zájezdu .....14 - 7 dnů před odjezdem
v. 100% z celkové ceny zájezdu .....méně než 7 dnů před odjezdem.
vi. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných služeb

c. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižším počtem osob.

d. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

e. V případě podstatné změny rezervace, jíž je myšlena změna jména cestujících, prodloužení či zkrácení doby pobytu, změna termínu odjezdu, změna ubytovací kapacity, provedené do 60 dnů před plánovaným odjezdem, zaplatí účastník paušální poplatek 200 Kč/os. Pozdější změna se posuzuje jako zrušení původní smlouvy a podání nové objednávky.

f. Pokud skutečně účelně vynaložené náklady a škody, ke kterým došlo zrušením smlouvy o zájezdu nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl.

7. REKLAMACE

a. CK HORNET TOUR odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu, zda tyto závazky měly být plněny CK přímo či jiným dodavatelem služeb pro CK.

b. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo dohodnuto v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky musí uplatnit písemně nejpozději do 14 dnů po skončení zájezdu. V případě, že k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, je povinen uplatnit reklamaci písemně nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle cestovní smlouvy. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

c. Reklamace musí být doložena zápisem z místa pobytu dle čl. 5 II h/.

d. Reklamační právo lze uplatnit také u zplnomocněného obchodního zástupce CK, který prodej zprostředkoval.

e. CK neručí za kvalitu cizích služeb, které si zákazník objedná na přímo místě, např. prostřednictvím delegáta, ani za škody způsobené zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytovanými službami nebo událostí, které nešlo zabránit. Ztrátu či poškození zavazadel při dopravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

f. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK HORNET TOUR nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě

8. POJIŠTĚNÍ

a. Povinné smluvní pojištění CK: CK HORNET TOUR je po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: i/ neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu, nebo ii/ nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo iii/ nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. CK HORNET TOUR je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu (zálohy). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením 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 CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

b. Ostatní pojištění: CK HORNET TOUR pojišťuje prostřednictvím Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky a České podnikatelské pojišťovny, a.s. všechny účastníky zájezdů „Cestovním zdravotním připojištěním při pobytu v cizině" (léčebné výlohy v zahraničí) a případně i „Sdruženým cestovním pojištěním" (úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění storna zájezdu). Podmínky pojištění a výše plnění je k nahlédnutí v CK, každý účastník zájezdu je obdržel spolu s potvrzením o uzavření pojištění. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK HORNET TOUR je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

9. CESTOVNÍ DOKLADY, VÍZA

Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje CK stejně, jako by zákazník zájezd stornoval, tedy dle bodu 6. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní doklady sám a na vlastní náklady. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech nebo udělení víz.

10. POZNÁMKY, DOPORUČENÍ, UPOZORNĚNÍ

Při výběru zájezdů doporučujeme detailní seznámení s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Bližší a doplňující informace rádi podají pracovníci CK. U pobytů je potřeba počítat s tím, že v den nástupu je možné ubytovat se většinou po 15.00 hod., v den odjezdu je třeba vyklidit ubytovací kapacitu do 10.00 hod (nebo dle pokynů delegáta). Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich reklamaci. Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (příp. vícelůžkového) pokoje musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník. Požadované umístění v buse, případně požadovaný přístup na trase nemusí CK HORNET TOUR akceptovat. První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat zkrácení zájezdu. CK HORNET TOUR neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Zákazník musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výraznějšího zpoždění oproti předpokladům. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK HORNET TOUR nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány.

Zákazník svým podpisem souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na této smlouvě zpracovávala CK HORNET TOUR, se sídlem Dolní Studénky 155, 78820 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas je udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK HORNET TOUR, a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK HORNET TOUR nabízet a poskytovat. Dále zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č. 101/2000Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost a účinnost dne 1. 1. 2014 a vztahují se na veškeré zájezdy CK Ing. Radim Sršeň - HORNET TOUR. Pro cestovní smlouvy uzavřené do 31. 12. 2013 zůstávají v platnosti všeobecné smluvní podmínky, které platily v době uzavření smlouvy. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.