

Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Čížová Lenka, dle občanského zákoníku, platné od 1.5.2016 a zák. č. 159/1999 Sb.

Smluvní vztah mezi Cestovní kancelář Čížová Lenka, (dále jen CK), IČO: 66279631, DČ: CZ7462303530 a zákazníkem (tj. fyzické či právnické osoby která má způsobilost k právním úkonům) se řídí ustanoveními zákona č. 159/99 a občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

Vznik smluvního vztahu: smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká přijetím řádně vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy a zaplacením stanovené ceny zájezdu nebo zaplacením zálohy. Záloha činí 50 % ceny zájezdu. Zákazník je povinen zaplatit doplatek do 30 dnů před odjezdem (bez vyzvání). Při nedodržení stanoveného termínu úhrady má CK právo odstoupit od smlouvy s tím, že stornopoplatky hradí zákazník. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby v ní uvedené a zákazník č.1 je povinen ostatní osoby ve smlouvě uvedené seznámit se všemi informacemi.

Pro rozsah smluvně sjednaných služeb (zájezd) je závazný rozpis služeb uvedených na Smlouvě o zájezdu, podrobný popis zájezdu je v katalogu, popř. na webu www.ck-cile.cz pod unikátním číslem zájezdu. Toto číslo je nutné uvést na všech dokumentech.

Cena zájezdu: cena pořádaného zájezdu je smluvní cenou mezi zákazníkem a CK a je uvedena na Smlouvě o zájezdu jako souhrnná cena. Případnou změnu ceny je CK povinna oznámit písemně zákazníkovi nejpozději 10 dní před označeným dnem odjezdu. Za služby, které účastník vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.

Práva a povinnosti cestovní kanceláře:

1. CK má právo zvýšit cenu zájezdu před započítáním akce z důvodu zvýšení cen PHM, zvýšení daní a poplatků souvisejících s cestovním ruchem dané země, změnou našich právních předpisů, zvýšením ceny směnných kursů o více jak 10 %. O nutném zvýšení ceny zájezdu musí CK okamžitě informovat zákazníka.

2. CK je oprávněna změnit před zahájením zájezdu podmínky Smlouvy o zájezdu, pokud je k takové změně nucena z objektivních důvodů. V takovém případě navrhne zákazníkovi změnu této smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí nebo zda od smlouvy odstoupí (bez stornopoplatků) – odstoupení od smlouvy musí být písemné a to do 5 dnů od oznámení změny a doručené do CK. Pokud zákazník do 5 dnů nereaguje, má se bráno za to, že zákazník se změnou souhlasí.

3. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, povětrnostní podmínky atd.), které CK nemohla ovlivnit. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. CK nezodpovídá za zdržení a změny v programu v důsledku zdržení v dopravě či špatných povětrnostních podmínek. CK nezodpovídá ani v případech, kdy nejedí lanovky či vleky.

4. CK odpovídá zákazníkovi za škodu v případě, že škoda vznikla zaviněným porušením povinností CK, vyplývajících z této smlouvy nebo z všeobecných podmínek. CK neodpovídá za škodu, kterou si zákazník způsobí sám, nebo která mu bude způsobena třetí osobou odlišnou od CK. CK rovněž neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku neodvratitelné události, které nemůže být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní požadovat. Za škodu se nepovažuje poskytnutí služeb zákazníkovi jinak, než bylo dohodnuto, pokud byly poskytnuty v obdobném rozsahu a za podobných podmínek včetně cenových. CK rovněž neodpovídá zákazníkovi za nemajetkovou škodu.

5. CK má právo zrušit akci kdykoliv před zahájením akce z důvodu vyšší moci, např. při nepříznivých klimatických nebo politických podmínkách, které by ohrozily bezpečnost zákazníků, nebo CK.

6. CK má právo zrušit akci do 20 dnů (u jednodenních zájezdů 5 dnů) před zahájením akce z důvodu nedostatečného počtu zákazníků (minimální počet klientů je 30). V těchto případech vrací CK zákazníkům celou zaplacenou částku.

7. Nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (z jednodenního zájezdu 5 dní) musí CK poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu, pokud již nebyly uvedeny v dřívějších materiálech. Pokud si je zákazník nevyžádá jinak, budou mu zaslány jako e-mail.

8. Svozu je možno využít CK zjistit mikrobuse, os. automobily. Ke svozu lze využít i přímé linky (Olomouc, Brno, Ostrava - např. společnosti Regio Jet či Student agency), náklady hradí CK.

9. Při méně jak 30 účastnících může CK zajistit dopravu odpovídajícím mikrobusem.

Práva a povinnosti zákazníka:

1. Zákazník má právo vyžadovat poskytnutí služeb zahrnutých v ceně, reklamovat případné vady poskytnutých služeb u průvodce zájezdu, nebo ubytovatele. Pokud se nepodaří závadu odstranit přímo na místě, musí být o příslušné skutečnosti sepsán zápis, který doplní průvodce, event. ubytovatel svým stanoviskem a podpisem. Reklamacie musí být doručena nejpozději 1 měsíce po uplynutí akce. Do 30 dnů pak musí CK reagovat na reklamaci.

2. Pokud není v místě přítomen zástupce CK a zjištěná závada není na místě odstraněna a ani není na místě sepsán zápis a zjištěné závadě, je nutné, aby zákazník neprodleně dal zprávu CK, aby bylo možno co nejdříve zajistit nápravu.

3. Zákazník je povinen chovat se tak, aby nebyl v rozporu se zákony navštívené země a chovat se slušně k spoluúčastníkům zájezdu. Hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyloučení zákazníka z akce bez náhrady.

4. Zákazník má právo kdykoliv odstoupit z účasti na akci a to písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto oznámení do CK. Dále je postupováno dle stornopodmínek.

5. Každý zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, transitních, zdravotních a jiných bezpečnostních předpisů. Všechny

náklady, vzniklé nedodržením výše uvedených předpisů, nese zákazník ke své tíži. V případě lyžařských zájezdů zákazník lyžuje na vlastní nebezpečí.

6. Každý zákazník je povinen si svá zavazadla naložit do autobusu za asistence řidiče, v případě přestupu po trase si svá zavazadla přeložit a v cílovém místě si je převzít. CK ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu či ztrátu přepravovaných zavazadel.

7. Kvůli možnému přetížení autobusu je možno přepravit pouze jeden pár lyží na osobu nebo jeden snowboard, dále přiměřeně velká zavazadla (cca 15 kg na osobu + cca 5kg příruční zavazadlo do autobusu). Nadměrná zavazadla nemusí být k přepravě přijata.

8. Všichni účastníci autobusové dopravy jsou povinni dbát pokynů řidičů či vedoucího zájezdu. Vyhrazujeme si taktické právo vyloučit ze zájezdu podnapilé osoby i osoby chovající se vulgárně (a to i slovně) vůči ostatním klientům, řidičům či průvodcům a to bez nároku na jakoukoliv náhradu. Na osoby které se nedostaví na místo odjezdu autobusu včas, se nebude čekat. Musí si zajistit náhradní dopravu na vlastní náklady.

9. Zákazník je povinen při vyplňování bankovních dokladů napsat správný variabilní symbol a své jméno do poznámky. V opačném případě neručí CK za správné zařazení platby a tím není ani zaručena rezervace místa na zájezdu.

10. Zasedací pořádek se vyhotovuje podle data přihlášení účastníků popř. dle objednaných rezervací míst. **Místenka v busu 200,- Kč/os.**

11. Není přítomen delegát CK, není-li uvedeno jinak (u popisu zájezdu).

12. Zákazník mladší 18 let se může zúčastnit akce jen s písemným souhlasem svého zákonného zástupce.

13. Jakékoli změny ze strany zákazníka, týkající se cestovní smlouvy, musí být do CK nahlášeny písemně a od CK potvrzené.

Storno podmínky

Stornoplatek z ceny zájezdu (kombinace služeb) je stanoven podle délky času mezi odstoupením od smlouvy ze strany zákazníka a dnem odjezdu.

Poplatek je stanoven z celkové ceny zájezdu:

více než 30 dnů	10% z ceny zájezdu
29–15 dnů (včetně)	40% z ceny zájezdu
14–5 dnů (včetně)	70% z ceny zájezdu
4 dnů a méně (včetně)	100% z ceny zájezdu

Toto platí i při nenastoupení účastníka na zájezd, případně při vyloučení ze zájezdu. Rozhodným je den, ve kterém došlo ke zrušení smlouvy, to je den doručení písemného oznámení.

Charakter většiny zájezdů po Evropě umožňuje výměnu zákazníka za jiného, který bude seznámen se všemi podmínkami zájezdu. Změny nutné písemně nahlásit do CK, která je musí odsouhlasit.

Výměna zákazníka

více než 7 dnů před odjezdem poplatek 200,- Kč/os.

7-1 den před odjezdem poplatek 500,-Kč/os.

V případě zajištění ubytování v hotelu, penzionu nebo lázeňských zařízeních se stornoplatek vypočítá dle storno podmínek objednaného zařízení.

Všechny zájezdy i pobyty do 15.000 Kč/os. lze pojistit na storno zájezdu. Doporučujeme pojištění Allianz pojišťovny a.s., cena je 2,8% z ceny pobytu/ zájezdu. Storno řeší zákazník přímo s pojišťovnou a musí doložit všechny požadované doklady.

Pojistné podmínky:

1. Zájezdy jsou pojištěny podle zákona 159/99 povinným smluvním pojištěním u **EVROPSKÉ CESTOVNÍ POJIŠŤOVNY smlouvou číslo 118000114.**

Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

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

- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo

nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční jen zčásti.

Kontakty pro případ pojistné události: +420221860632, mail: help@euro-alarm.cz, ERV, Křížkova 137/36a, 186 00 Praha 8.

2. CK nabízí zprostředkování cestovního pojištění ALLIANZ pojišťovny a.s. nebo jiných pojišťoven, zahrnující pojištění léčebných výloh v zahraničí (i pro lyžaře na vyznačených sjezdovkách), úraz, zavazadla, odpovědnost, asistenční služby a stornovací poplatky max. 15.000/os. Více info v CK a na webu.

Informace o komplexním či léčebném pojištění si řádně prostudujte, zda kryje vše, co můžete potřebovat. Za neodpovídající pojištění nenese CK odpovědnost. Zejména pro sportovce připojištění důrazně doporučujeme!!!

CK má povinnost informovat spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení

spotřebitelských sporů: Česká obchodní inspekce,

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

www.adr.coi.cz mail: adr@coi.cz

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby moje soukromé údaje, včetně data narození a elektronické adresy, uvedeného na této smlouvě, zpracovávala Cestovní kancelář Čížová Lenka, IČO: 66279631, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. až do doby písemného odvolání. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a osobám, které služby CK zajišťují a poskytují. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2, zák. 101/2000Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě.

Tyto podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu.

Platnost od 1. 5.2016. Čížová Lenka