

Všeobecné smluvní podmínky mezi zákazníkem a CK Jiří Kalousek s.r.o. (dále jen CK JK)

1. Cestovní smlouva, podmínky realizace zájezdu

Cestovní smlouva se uzavírá mezi cestovní kanceláří (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce). Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci, kde zákazník vyplní přihlášku CK JK a zmocňuje tímto prodejce k převedení peněz na účet CK JK. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkovaný.

(1) **Cestovní smlouvou se CK JK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí za všechny sjednané služby dle cestovní smlouvy.** Bez zaplacení celkové ceny nemá zákazník nárok na čerpání služeb.

(2) Návrh cestovní smlouvy předkládá zákazníkovi CK JK. **Jedno vyhotovení cestovní smlouvy je po jejím uzavření cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi.** Spolu s cestovní smlouvou je CK JK povinna předat zákazníkovi **doklad o pojištění CK** (vystavený pojišťovnou).

(3) **Cestovní smlouva musí být písemná** a musí obsahovat a) označení smluvních stran

b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání; vymezení zájezdu může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení v katalogu jen v případě, že katalog obsahuje všechny tyto informace a byl zákazníkovi předán

d) cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy.

e) způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře – viz oddíl 8.

f) výši odstupného, které je povinen zákazník cestovní kanceláří uhradit při odstoupení od cestovní smlouvy - viz oddíl 7.

g) jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o počtu a výši těchto dalších plateb h) je-li součástí zájezdu ubytování, jeho polohu, kategorii, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky ch) je-li součástí zájezdu doprava, tak i druh dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky)

i) je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah

j) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek a lhůtu, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení.

(4) **Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků 33 osob. CK JK informuje písemně zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději 10 dnů před stanoveným datem poskytnutí první služby.**

2. Zvýšení ceny zájezdu

(1) CK JK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

(2) Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

(3) Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevzniká právo na zaplacení rozdílů v ceně zájezdu.

3. Podrobné informace o zájezdu

(1) CK JK je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, zejména a) upřesnění údajů, které jsou CK JK známy a nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán b) jméno a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnáziích v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, zejména telefonní číslo místního zástupce CK JK nebo adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

c) podrobnosti o možnosti jak a koho kontaktovat při pobytu nezletilé osoby (např. telefonní číslo na zástupce cestovní kanceláře), jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba

c) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu – viz oddíl 9.

(2) Je-li cestovní smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK JK svoji povinnost podle odstavce 1 splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

4. Změna podmínek smlouvy ze strany CK

(1) Je-li CK JK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

(2) Navrhne-li CK JK změnu cestovní smlouvy podle odstavce 1, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK JK, která **nesmí být kratší než 5 dnů** od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

(3) Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK JK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. **Tyto změny oznamuje CK JK zákazníkovi bez zbytečného odkladu.** Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez

povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné.

Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání).

5. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

(1) Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK JK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Tuto skutečnost musí zákazník oznámit CK JK nejpozději **10 dnů před stanoveným datem poskytnutí první služby.** V tomto případě je zákazník povinen uhradit CK JK manipulační poplatek spojených s přehodnocením, který činí **200 Kč na osobu.**

(2) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady cestovní kanceláří v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

6. Společné ustanovení při odstoupení od smlouvy

(1) Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. CK JK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.

(2) Odstoupil-li zákazník od cestovní smlouvy nebo odstoupila-li CK JK od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK JK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

(3) Při uzavření cestovní smlouvy podle odstavce 2 se platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

(4) Zruší-li CK JK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

(5) Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle odstavce 4 nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo a) v souladu s § 852b odst. 3 písm. e), tj. pokud nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků 33 osob b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

7. Odstupné při zrušení smlouvy ze strany zákazníka

(1) Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo příslušným zákonem nebo odstoupí-li CK JK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné:

do 45 dní a více před rozhodnou událostí	10%
44 - 30 dní	20%
29 - 15 dní	50%
14 - 8 dní	75%
7 - 3 dny	90%
2 dny a méně	100%

V případě stornování ze závažných důvodů může být zákazník chráněn pojištěním, které uzavře prostřednictvím CK JK – viz bod 9.

(2) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinnosti CK JK stanovené cestovní smlouvou nebo příslušným zákonem nebo nedoje-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK JK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

8. Odpovědnost cestovní kanceláře, reklamace zájezdu

(1) CK JK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

(2) Nesplní-li CK JK své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo příslušného zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u CK JK 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. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztížeje průkaznost objektivnosti posouzení a řádného vyřízení reklamace. Pokud nedojde k vyřízení reklamace na místě, je vhodné sepsat s pověřenou osobou na místě pobytu reklační protokol.

(3) Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle odstavce 2 zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

(4) CK JK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy podle § 852g odst. 2 zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo

a) v souladu s § 852b odst. 3 písm. e), nebo

b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK JK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

(5) CK JK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

(6) V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazku z cestovní smlouvy a toto omezení je uvedeno v cestovní smlouvě v souladu s touto mezinárodní smlouvou, není CK JK povinna nahradit škodu, za kterou odpovídá, ve výši přesahující omezení uvedené v cestovní smlouvě.

(7) V případech podle § 852j odst. 2 písm. b) a c) je CK JK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnáziích rychlou pomoc.

(8) Jestliže po zahájení zájezdu CK JK neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

(9) Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

(10) Jestliže opatření podle odstavce 2 nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK JK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář v případě, že

a) doprava je uskutečněna za nižší náklady, povinna vrátit rozdíl v ceně, nebo

b) doprava je uskutečněna za vyšší náklady, povinna rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

9. Pojištění zákazníka

Každý zákazník je povinen být pojištěn do zahraničí na léčebné výlohy. CK JK mu může zprostředkovat pojištění od firmy UNIQA. Pojištění platí pro zeměpisnou zónu 1- oblast Evropy včetně Egypta, Tuniska, Maroka, Turecka, Izraele.

Rozsah pojištění K3S a K3S+: pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění 3 000 000 Kč, náklady na vyslání opatrovníka 60 000 Kč, náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty 60 000 Kč, náklady vzniklé zmeškaním veřejného dopravního prostředku 60 000 Kč, náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování 60 000 Kč, náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů 60 000 Kč, zachraňovací náklady 500 000 Kč, odškodnění v případě zadržetí pojištěného při únosu letadla nebo autobusu 60 000 Kč, zprostředkování finanční pomoci pojištěnému 60 000 Kč, náklady vzniklé zpožděním zavazadel 5 000 Kč,

náklady vzniklé zpožděním letu (pouze pravidelné linky) 5 000 Kč, úrazové pojištění - smrt následkem úrazu 150 000 Kč, trvalé následky úrazu 300 000 Kč, úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace v zahraničí) 300 Kč/den, pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby 1 000 000 Kč, pojištění zavazadel 15 000 Kč (max. 5 000 Kč/ ks), pojištění stornovacích poplatků (80%), max. do výše 15 000 Kč, pojištění nevyužitě dovolené 15 000 Kč. **V rámci tarifu K3S+ pojištěl poskytnete pojistné plnění i v případě nemoci a úrazů, ke kterým došlo v souvislosti s provozováním zimních sportů.**

Rozsah pojištění D3S (CR): úrazové pojištění - smrt následkem úrazu 150 000 Kč, trvalé následky úrazu 300 000 Kč, úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace v zahraničí) 300 Kč/den, pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby 1 000 000 Kč, pojištění zavazadel 15 000 Kč (max. 5 000 Kč/ ks), pojištění stornovacích poplatků (80%), max. do výše 5 000 Kč, pojištění nevyužitě dovolené 5 000 Kč.

10. Závěrečná ustanovení

(1) Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.,

podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit CK JK. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a podmínky odstupného jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá.

(2) Zákazník je povinen při sjednání cestovní smlouvy uhradit **25% z ceny zájezdu**, u jednodenních zájezdů **100% z ceny zájezdu**. Doplatek je splatný měsíc před odjezdem. Záloha i doplatek musí být uhrazeny v **termínu splatnosti**, jinak bude klientovi zaslána upomínka. Pokud klient na upomínku nereaguje, CK mu zaslá upomínku doporučeně poštou. V tomto případě je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek **ve výši 100 Kč.**

(3) Zákazník je povinen uhradit škodu na majetku, kterou způsobí CK JK nebo na majetku třetí osoby (např. majetek hotelu, vybavení apartmánu).

(3) Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

(4) Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace.

(5) Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby CK JK, a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi a zprostředkování cestovního pojištění. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 ods. 2 zákona č. 101/2000Sb. jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

(6) Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře a klientovi bude předán při podpisu smlouvy.

(7) Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od cestovní smlouvy – má vždy přednost cestovní smlouva. CK si vyhrazuje právo na úpravu nástupních míst dle počtu přihlášených osob, nebo právo **zrušit svozová nástupní místa** v případě změny počtu osob (4 a méně). Zákazník nemá právo na zrušení zájezdu při zrušení nástupního místa.