

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

Tyto Všeobecné podmínky jsou smluvní ujednání mezi CK Kalla CZ s.r.o. (dále jen CK) s účastníkem zájezdu pořádaném CK. Souhlas s těmito podmínkami potvrzuje zákazník svým podpisem cestovní smlouvy (dále jen CS). Objednavatel zájezdu je povinen seznámit s těmito podmínkami, obsahem CS a s pokyny k zájezdu všechny účastníky zájezdu.

## I. Rezervace Vaší dovolené a vznik smluvního vztahu

Zájezdy uvedené na stránkách katalogu CK a webových stránkách [www.ckkalla.cz](http://www.ckkalla.cz), je nutné rezervovat telefonicky, e-mailem, případně osobně v CK. Smluvní vztah mezi CK a klientem vzniká řádně vyplněnou a podepsanou CS (nutný podpis zástupce CK i klienta) a uhrazením zálohy stanovené CK, uvedené v CS. Tyto podmínky musí být splněny nejpozději do data uvedené na CS. Doplatek je nutné uhradit nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Je-li CS sepsána ve lhůtě kratší než 30 dní před odjezdem, je třeba uhradit 100% při vzniku smluvního vztahu. CK má právo zrušit Vaši rezervaci, nebudou-li splněny výše uvedené podmínky.

## II. Cena zájezdu

Základní cena zájezdu je u každého zájezdu stanovena individuálně a vždy jsou specifikovány služby v ní zahrnuté. Cena je stanovena včetně DPH. Celková cena zájezdu je cena sjednaná mezi CK a objednavatelem, uvedena v CS a stvrzena podpisem. Bez uhrazení celkové ceny uvedené v CS, dle podmínek uvedených v bodě I., nemá zákazník právo čerpat služeb uvedených v CS, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Po splnění všech platebních podmínek obdrží klient pokyny k odjezdu, popř. ubytovací Voucher a to cca 7 dní před zahájením zájezdu. CK má právo na jednostranné zvýšení ceny v případech, kdy po datu stanovení cen a vydání katalogu, tj. k 1.1.2015, došlo ke zvýšení cen nakupovaných služeb mimo CK, ke zvýšení míry inflace nebo změny kurzu Kč vůči konvertibilním měnám apod., přičemž toto nebylo před uzavřením smlouvy známo a toto zvýšení cen přímo ovlivnilo konečnou cenu zájezdu. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny nečerpané služby obsažené v ceně zájezdu. Při zvýšení ceny o více než 10%, je CK povinna oznámit toto písemně zákazníkovi, který má právo na odstoupení od smlouvy a plné vrácení uhrazené částky bez jakýchkoliv storno poplatků.

## III. Práva a povinnosti účastníka zájezdu

Účastník má právo na všechny uhrazené služby uvedené v CS a na informaci o všech případných změnách v zájezdu. Kdykoli před zájezdem má právo odstoupit od smlouvy dle bodu VII. Dále je povinen řídit se pokyny delegáta, dodržovat veškeré platné předpisy navštívené země a u autobusových zájezdů dodržovat povolený hmotnostní limit zavazadel do 15 kg/os. Zákazník má právo na změnu jednoho či více účastníků zájezdu, přičemž je nutné tuto skutečnost nahlásit neprodleně do CK (za změnu účastníka poplatek 100 Kč/os).

## IV. Práva a povinnosti CK

CK je povinna splnit veškeré složky zájezdu a dodržet úroveň dopravního prostředku, ubytování, stravování atd. dle katalogu a CS. Nastanou-li okolnosti zabraňující dodržet tyto složky, je CK oprávněna provést odpovídající změny a oznámit toto písemně klientovi. Za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních nebo jiných důvodů. CK si vyhrazuje právo přidělit sedadla zákazníkovi v dopravním prostředku. Má-li klient požadavek na určité sedadlo, bude mu vyhověno po uhrazení poplatku 100 Kč/sedadlo. CK má právo bez jakékoli kompenzace vyloučit ze zájezdu účastníka, který svým nevhodným chováním obtěžuje ostatní účastníky, narušuje průběh zájezdu a nerespektuje ubytovací řád a smluvní ujednání mezi zákazníkem a CK. CK má právo zrušit doplňkové služby (nástupní místo za příplatek, doplatek II. pol. stanu, a jiné). CK je povinna informovat klienta o této změně nejpozději 7 dní před zájezdem a klientovi vrátit částku za nečerpané služby v plné výši. Zrušení doplňkových služeb není důvodem ke zrušení CS ze strany zákazníka.

## V. Změny sjednaných služeb

Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet stanovený program (většinou se jedná o změny malé, např. změna trasy, drobná změna programu), musí cestovní kancelář postupovat takto: zajistí program a služby srovnatelné s původním plánem, upraví cenu zájezdu nebo část zaplacené ceny.

## VI. Zrušení zájezdu ze strany CK Kalla CZ s.r.o.

Ke zrušení ze strany CK dochází výjimečně, zejména při nesplnění minimálního počtu účastníků (méně než 30 osob). V tomto případě je CK povinna poskytnout náhradní dovolenou na srovnatelné úrovni nebo plně vrátit uhrazenou částku. Rovněž může CK od smlouvy odstoupit, je-li její plnění ztíženo nebo ohroženo z vyšší moci. O těchto skutečnostech je CK povinna informovat objednavatele písemně.

## VII. Stornovací podmínky a změna účastníka

Zákazník má právo před započítáním zájezdu odstoupit od CS na základě písemného oznámení. CK bere tuto skutečnost na vědomí dnem obdržení tohoto oznámení. Při odstoupení od CS jsou klientovi z uhrazené částky počítány následující stornovací poplatky:

Doba před stanoveným odjezdem	Storno poplatek
A) Více než 60 dní	300 Kč/ 1 osoba
B) 59 – 41 dní	30% ze stanovené ceny zájezdu
C) 40 – 26 dní	50% ze stanovené ceny zájezdu
D) 25 – 4 den	80% ze stanovené ceny zájezdu
E) 100% ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení zájezdu v době kratší než 4 dny před stanoveným termínem odjezdu nebo pokud se zákazník nedostaví k odjezdu.	

Nevyčerpá-li zákazník vlastní vinou v průběhu zájezdu uhrazené služby, nemá nárok na vrácení odpovídající částky.

## VIII. Pojištění CK a připojištění účastníků zájezdu

V ceně zájezdu je vždy započítáno pojištění CK proti insolvenci, které má CK sjednáno u pojišťovny Union a.s. V cenách zájezdů není zahrnuto pojištění pro cesty a pobyt do zahraničí. CK Kalla CZ s.r.o. nabízí uzavření cestovního připojištění u pojišťovny Union, a.s. V různých variantách je možné **Pojištění léčebných výloh** do výše až 2.600.000 Kč (ošetření, hospitalizace, převoz do vlasti, repatriace, nákup a oprava dioptrických a protetických pomůcek, ošetření u stomatologa), **Pojištění zavazadel** (odcizení, ztráta, poškození, náklady na obstarání ztracených dokladů), **Pojištění odpovědnosti za škodu** (škody na zdraví, na majetku), **Pojištění storna zájezdu** (v případě choroby, úrazu, úmrtí). Bližší podmínky týkající se pojištění jsou k nahlédnutí v CK.

## IX. Reklamační

Každý zákazník má možnost reklamovat u pracovníka CK vady poskytnutých služeb, nejlépe ihned po jejich zjištění tak, aby bylo možné tyto vady odstranit v rámci možností CK, ještě v průběhu zájezdu. V případě nevyřešení v průběhu zájezdu lze uplatnit reklamaci po jeho skončení, a to výhradně písemně do 1 měsíce po ukončení zájezdu - reklamační obsahovat protokol s podrobně popsáním předmětem reklamační a stanovisko pracovníka CK, se kterým se reklamované vady řešily, včetně jeho podpisu. Odmítne-li se pracovník CK vyjádřit do protokolu, je zákazník povinen pro oprávněnost svých tvrzení získat podpis nejméně jednoho nestranného svědka s uvedením jeho adresy a tel. kontaktu. Bez těchto náležitostí nelze reklamaci uplatnit a zaniká i nárok na případné finanční vyrovnání. Při splnění výše uvedených náležitostí se CK zavazuje sdělit své stanovisko k reklamaci písemně nejpozději do 30 dnů od doručení do CK.

## X. Závěrečné ustanovení

Objednavatel stvrzuje podpisem CS svůj souhlas ke zpracování osobních údajů všech osob uvedených v CS. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále jen osobám, které jsou oprávněné služby zabezpečované CK nabízet a poskytovat. Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost ke dni 1.1.2015. Každý účastník je povinen se těmito podmínkami řídit.