

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

ČI. I.

VIKZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- a) Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Mgr. Jindřich Miklas, MIKLAS-TOUR, se sídlem Prostějov, Pešínova 21, 796 01 (dále jen CK) a zákazník vzniká na základě zákaznickém (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané „smlouvy o zájezdu“ potvrzené CK (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy zákazníkem na účet CK. Tímto okamžikem je uzavřena smlouva o zájezdu.
- b) Obsah smlouvy se určuje dle katalogu zájezdů nebo dodatečných nabídek, těmito smluvními podmínkami a reklamacioním fadem.
- c) Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje na přihlášce a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na přihlášce – smlouvě o zájezdu.

ČI. II.

CENA ZÁJEZDU

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu přihlášky zákazníkem, nezakládají právo zákazníkovi na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem navýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot
- b) plateb spojených s dopravou (např. přístavňích poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo
- c) směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu ke dni 1. ledna příslušného roku sezony, a to o více než 10%.

Písemně oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li CK nucena zvýšit cenu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhně 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.

ČI. III.

PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

CK je oprávněna požadovat při podpisu přihlášky zálohu ve výši 50% z celkové ceny, kterou se rozumí součet cen za všechny osoby na cestovní smlouvě včetně všech dojednaných fakultativních služeb. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. Platbu je možné provést v hotovosti v CK, vkladem nebo převodem na účet CK nebo složenkou, případně prostřednictvím autorizovaných provizních prodejců, které zákazník zmocní k provedení úhrady na účet CK. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu.

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

Bez plnění zaplacení celkové ceny zájezdu nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zákazníkovi zásadně předán až po plnění zaplacení ceny zájezdu.

ČI. IV.

ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

1. PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU

- a) Pokud nastanou okolnosti, které CK 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, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoli stornoplatek:
 - při zrušení zájezdu ze strany CK
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
 - při závažné změně programu, trasy poznávacích a poutních zájezdů, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu (kromě případů uvedených níže v odstavci 2). Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování, je-li nově ubytování stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, změna pořadí navštívených míst po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
- c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se se změnami souhlasí.
- d) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- e) CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 35 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK zákazníkovi informovat nejpozději do 7 dnů před realizací zájezdu. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky.
- f) Bez stanovení lhůty je CK oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události (vyšší moci), které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní požadovat.

2. V PRŮBĚHU ZÁJEZDU

- a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodně nebo blíže ke k původním podmínkám (resp. odpovídající zaměření zájezdu)
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou částku za služby, které nebyly poskytnuty vinou CK a za které nebylo CK poskytnuto náhradní plnění - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služby, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK realizovány v plném rozsahu a kvalitě.
- V případě, že CK zajistí náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníkovi vůči CK vyloučeny.

CK 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 a poutních zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností a v dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

ČI. V.

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K ZÁKLADNÍM PRÁVŮM ZÁKAZNÍKA PATŘÍ:

- a) Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
 - b) Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, a to nejpozději 7 dní před odjezdem.
 - c) Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
 - d) Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VI. (stornoplatky).
 - e) Právo na reklamaci v souladu s čl. VII. (reklamacie).
 - f) Právo písemně oznámit CK, 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 se změnou v osobě zájezdníka.
 - g) Právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolvanými osobami.
 - h) Právo obrázet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- #### 2. K ZÁKLADNÍM POVINNOSTEM ZÁKAZNÍKA PATŘÍ:
- a) Poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje v přihlášce – cestovní smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu.
 - b) 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.
 - c) Dodávat se ve stanoveném čase na místo odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.
 - d) Nahlásit účast cizích státních příslušníků
 - e) Zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. II. a III. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem.
 - f) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi.
 - g) Dodržovat pasové, celní, zdravotní, právní a další předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodrženími tohoto ustanovení, nesé zákazník.
 - h) Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK 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 nebo učinit písemný zápis stížnosti, který potvrdí recepce. Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky.

- i) Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- j) Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zájezdníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- k) Uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

ČI. VI.

ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, ZMĚNA REZERVACE, STORNOPLATKY

- a) Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Zrušení zájezdu provádě zákazník buď sepsáním záznamu o odstoupení od smlouvy v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto místo zaslá doporučenou poštou písemně oznámení. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK nebo datum oznámení s následným sepsáním záznamu v prodejním místě.
- b) Není-li důvodem odstoupení zákazníkovi od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK následující stornoplatky:
 - při stornování v období do 60 dnů před začátkem zájezdu: 10 % z celkové ceny zájezdu za každou osobu
 - při stornování v období od 59 do 30 dnů před odjezdem: 30 % z celkové ceny zájezdu
 - při stornování v období od 29 do 15 dnů před odjezdem: 50 % z celkové ceny zájezdu
 - při stornování v období od 14 do 7 dnů před odjezdem: 75 % z celkové ceny zájezdu
 - při stornování v období 7 dnů a méně před odjezdem: 100 % z celkové ceny zájezdu. 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 provedené do 60 dnů před plánovaným odjezdem, již je překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, zaplatí účastník pouze příplatek 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 cestovní smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl.

ČI. VII.

REKLAMACE

- a) CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy 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 přímo u CK nebo písemně bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.
- c) Reklamacie musí být doložena zápisem z místa pobytu dle čl. V. 2. h).
- d) Reklamační právo lze uplatnit také u zplnomocněného obchodního zástupce CK, který prodej zprostředkoval.
- e) CK neručí za kvalitu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, v hotelu či jiné organizace. Ztrátu či poškození zavazadel při dopravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.
- f) CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena
 - zákazníkem
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
 - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- g) Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtu.

ČI. VIII.

POJIŠTĚNÍ

1. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

CK uzavřela s pojišťovnou UNION a.s. pojištění ve smyslu zákona č. 159/99 Sb., na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK 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. Zjistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jako by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníkovi, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

2. OSTATNÍ POJIŠTĚNÍ:

CK pojišťuje prostřednictvím Union pojišťovny všechny účastníky zájezdů „Cestovním zdravotním přípojištěním pro pobyt v cizině“, leč by v rozsahu konkrétního zájezdu bylo stanoveno jinak. Podmínky pojištění a výše plnění jsou k nahlédnutí v CK a u vedoucího zájezdu. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

ČI. IX.

CESTOVNÍ DOKLADY, VÍZA

Zákazníci, kteří se přihlásí na zájezd, 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 čl. VI. 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 zátečné cesty opatřit náhradní doklady sám a na vlastní náklady. CK nese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech nebo udělení víz.

ČI. X.

POZNÁMKY, DOPORUČENÍ, UPOZORNĚNÍ

Při výběru zájezdů doporučujeme detailní seznámení se s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Blíží 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 delegátů). Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k ubytování 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. více lůžkového) pokoje musí být započítána přírážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník. Požadované umístění v autobuse, případně požadovaný přístup na trasu nemusí CK akceptovat. První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za dny plnohodnotné rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu. CK neručí za případné zpoždění dopravy z technických důvodů, z důvodů nepřiznivého počasí, z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. V případě zpoždění vzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku výše jmenovaných změn doby odjezdu čerpány. Zákazník svým podpisem souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na této smlouvě zpracovávala CK, 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, a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytovat CK nabízet a poskytovat. Dále zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragraphu 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž i jmenem všech osob uvedených na této smlouvě.

ČI. XI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost a účinnost dne 1. 1. 2016 a vztahují se na veškeré zájezdy CK MIKLAS – TOUR.