

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Exclusive Tours s.r.o.

1.Vznik smluvního vztahu

§1

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Exclusive Tours s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané závazné Smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu nebo Cestovní smlouvy (dále jen "smlouva") potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK.

§2

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

§3

Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

§4

CK si vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb dle smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů a služeb. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

2.Platební podmínky

§1

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.

§2

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100% souhrnné ceny.

§3

Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem, nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (storno poplatky) hradí zákazník.

3.Cena

§1

Cenou za služby /za plnění smlouvy/ se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. CK je oprávněna do 21.dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

- a)ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot
- b)plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb
- c)směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

§2

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy. Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

4.Práva a povinnosti zákazníka

§1

- K základním právním zákaznika patří:
 - a)právo na dodatečně poskytnutí objednaných služeb
 - b)právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba
 - c)právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
 - d)právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
 - e)právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu nejpozději 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákaznika.
 - f)právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek
 - g)právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami
 - h)právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona

§2

- K základním povinnostem zákazníka patří:
 - a)poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
 - b)zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
 - c)nahlásit účast cizích státních příslušníků
 - d)zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat tuto skutečnost dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající storno poplatek
 - e)bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
 - f)převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
 - g)dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
 - h)při cestách do zahraničí mít s sebou všechny doklady, které jsou požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.

i)řídít se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

jj)zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, obtěžovat nebo omezovat ostatní odběratele služeb

k)uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

5. Změny dohodnutých služeb, rušení služeb

§1

Před plněním smlouvy

a)Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např.programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b)Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků:

1. při zrušení služeb cestovní kanceláří
 2. při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin
 3. při závazné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
- c)Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se to, že se jí změnou bez výhrad souhlasí.

d)CK si vyhrazuje právo zrušit služby, jejichž součástí je autobusová doprava, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 cestujících. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.

§2

V průběhu plnění smlouvy

a)CK je oprávněna provádět operativně během poskytování služeb (v jejich průběhu) změny programu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- 1.zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb
- 2.vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- 3.poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- b)V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.
- c)CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu záshau vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkvy, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.
- d)U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dvě plnoocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní zkrácení "pobytu".
- e)CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřízné počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

6.Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka (storno poplatky)

§1

Zákazník má právo kdykoliv před plněním smlouvy od smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.

§2

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující storno poplatky:

- 1.při stornování v období do 30 dnů před plněním: 30 % souhrnné ceny
 - 2.při stornování v období od 29 do 7 dnů před plněním: 50 % souhrnné ceny
 - 3.při stornování v období 7 a méně dnů před plněním: 100 % souhrnné ceny
- Souhrnnou cenou se rozumí plná prodejní cena.

§3

V případě stornování jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

§4

Při určeni počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započítá poskytování služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.)

§5

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovaných služeb.

§6

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zákaznika dle písm.e §4 odst.4 (Práva a povinnosti zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 1990,- Kč.

§7

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající storno poplatkům.

7.Reklamace, odpovědnost za škody

§1

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

§2

Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dní od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinení, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy mělo být plnění smlouvy ukončeno, jinak právo zaniká.

§3

Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy. Cestovní kancelář se k reklamaci vyjádří do dvou měsíců ode dne, kdy jí obdržela.

§4

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodce/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíší průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamční protokol.

§5

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

§6

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz major) nebo k okolnostem na straně zákaznika, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

§7

Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět do místa zahájení zájezdu.

§8

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena: 1.zákazníkem 2.třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb 3.neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

§9

Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalachaře, v případě letů do USA a Kanady se výše náhrady škody určuje Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel takto: 1.dle čl.22 Varšavské dohody doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 250.000 zlatých francouzských franků, za škodu na zapsaném zavazadle na částku maximálně 250 zlatých francouzských franků/kg a na nezapsaném zavazadle na částku 5.000 zlatých francouzských franků u každého cestujícího

2.dle Montrealské dohody, (tj. pro mezinárodní leteckou dopravu zahrnující nástupní, výstupní bod či bod přerušení cesty v USA) za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 75.000 USD včetně veškerých právních výloh, resp. 58.000 USD bez právních výloh.

§10

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

8.Pojištění

§1

Povinné smluvní pojištění CK

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona, uzavírá CK se zákazníkem Cestovní smlouvu. Na zájezd podle Cestovní smlouvy se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- 1.neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- 2.nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- 3.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 uzavřením Cestovní smlouvy doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a zpisob 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 České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení 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 zákaznika, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění Cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

§2

Cestovní pojištění zákaznika

V ceně zájezdů je obsaženo pojištění „České Podnikatelské Pojišťovny a.s.“ Pojištění se sjednává pro případ, kdy CK (dále jen CK) z důvodu svého úpadku:

- 1.neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
 - 2.nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
 - 3.nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti
- Pojistná smlouva na cestovní pojištění zákaznika vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. V případě pojistných události CK poskytuje potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod.

9.Závěrečná ustanovení

§1

Tyto Všeobecné smluvní podmínky Exclusive Tours s.r.o. vstupují v platnost dne 15.9.2007 a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláři. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy.