

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

## 1. Předmět služeb

Předmětem zajišťování jsou jednotlivé přepravní, ubytovací, stravovací, delegátské a jiné služby, které jsou zákazníkům poskytovány za úplaty a jsou konkretizovány v závazné smlouvě, resp. ve Voucheru. Činnost cestovní agentury je upravena Zákonem o cestovním ruchu č.214/2006 Sb., který novelizuje zákon č.159/1999 Sb.

## 2. Vznik smluvního vztahu

Cestovní agentura - Věra Burešová (dále jen CA) zajišťuje služby na základě elektronické objednávky a na základě písemné smlouvy. Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem (jednotlivcem) vzniká okamžikem elektronického potvrzení emailem ze strany zákazníka a zasláním řádně vyplněné závazné cestovní smlouvy, a to i elektronicky, potvrzením této smlouvy CA a zároveň složením zálohy ve výši 50% platné ceny dle kalkulace na závazné cestovní smlouvě. Při krátkodobém knihování tj. méně než 30 dnů před začátkem čerpání služeb, se skládá 100% ceny kalkulované na závazné přihlášce. Doplatek musí být uhrazen nejpozději do 30 dnů před začátkem čerpání služeb.

Bez plného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu a ponese veškerou finanční odpovědnost za svou neúčast. Nebudou-li záloha nebo doplatek uhrazeny v předepsaném termínu, je CA oprávněna zrušit účast klienta bez jakéhokoliv dalšího upozornění. V případě doplatku bude takovéto nezaplacení současně klasifikováno jako storno služeb cestovního ruchu. Smluvní vztah mezi CA a organizací vzniká okamžikem podpisu smlouvy o zajištění služeb. CA současně vzniká právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem může vzniknout také prostřednictvím smluvního prodejce.

## 3. Ceny služeb

Ceny služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CA. Závazná cena je uvedena v potvrzující emailové korespondenci a na závazné cestovní smlouvě. CA je oprávněna v nutných případech již dohodnutou cenu změnit./např.při výrazné změně směnného kurzu koruny/. Tuto změnu ceny je CA povinna určit a telefonicky nebo písemně oznámit klientovi nejpozději do 21 dnů před začátkem čerpání sjednaných služeb. Informace v katalogu a na webu jsou pouze orientační. Závazné jsou informace v potvrzujícím emailu, ve smlouvě, Voucheru a v těchto všeobecných podmínkách. Je-li oznámená cena vyšší než 10% oproti ceně uvedené na závazné smlouvě, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy bez zbytečného odkladu (nejpozději do 2 dnů písemně), souhlasí zákazník s novou cenou. Fakultativní výlety si může zákazník zakoupit v místě pobytu.

## 4. Změny sjednaných služeb CA

CA je oprávněna ze závažných důvodů služby cestovního ruchu odložit nebo zrušit. V takových případech je povinna účastníky telefonicky nebo písemně informovat do 24 hod před předpokládaným čerpáním sjednané služby. Jestliže zákazník se změnou nesouhlasí, má právo od smlouvy odstoupit bez jakékoli náhrady od CA. Nesouhlas se změnou musí zákazník vyjádřit písemně, a to v termínu určeném CA. Termín vyjádření bude určen CA

vzhledem k vzniklé situaci. Nevyjádří-li se klient v této lhůtě, má se za to, že se změnou souhlasí. Pokud v průběhu služby cestovního ruchu není poskytnuta některá služba z důvodů, jimž CA nemohla zabránit, nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu. CA je oprávněna při závažných okolnostech změnit typ ubytovacího zařízení za vyšší nebo stejnou třídu. U služeb prodávaných na poslední chvíli jako tzv. „last minute“ s výraznými slevami si CA vyhrazuje právo upravit některé služby odlišné od popisu v katalogu či na webu.

## **5. Odstoupení zákazníka**

Jako odstoupení zákazníka od smlouvy platí také, když zákazník na službu cestovního ruchu nenastoupí nebo dojde k vyloučení ze služby z důvodu neúplnosti v cestovních dokladech (způsobené vlastní vinou). V tomto případě uplatňujeme také stornopoplatek. Žádost o odstoupení od smlouvy (storno) se podává výhradně písemně přímo v CA, poštou nebo prostřednictvím smluvního partnera, u kterého byla služba sjednána. Směrodatný je den doručení storna a potvrzení převzetí žádosti CA nebo partnera. Telefonické storno se neuznává.

## **6. Stornovací poplatky**

a) základní stornopoplatek 10% z ceny služby (min. 500,-Kč/os.), pokud dojde ke zrušení dříve než 61 dnů před začátkem služby b) od 60 dnů do 41 dnů 20% c) od 40 dnů do 21 dnů 50% d) od 20 dnů do 8 dnů 75% e) od 7 dnů před začátkem služby 100%. Storno poplatek má právo CA odečíst od složené zálohy nebo zaplacené ceny. K výpočtu výše stornopoplatku slouží vždy celková cena služby (dle kalkulace na závazné smlouvě). Při změně pobytového místa, způsobu dopravy, typu ubytování a jiných zásahů do smlouvy ze strany zákazníka dříve než 40 dní před odjezdem se účtuje manipulační poplatek 500,- Kč/os. Při změně účastníka nebo nástupního místa (termín, celkový počet osob a pobytové místo zůstávají nezměněny), účtuje si CA manipulační poplatek 200,- Kč za každou změnu. Veškeré výše uvedené poplatky CA účtuje vždy za každou osobu, včetně dětí. Stornovací poplatky si může klient pojistit, viz informace o Cestovním pojištění KOMPLET.

## **7. Zrušení služby ze strany CA**

CA je oprávněna sjednanou službu zrušit v následujících případech: - ve lhůtě do 10 dnů před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob nebo v případě, že uskutečnění cesty je pro CA ekonomicky neúnosné v důsledku neočekávaných změn. - bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tzn. z příčin, kterým CA nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Ve výše uvedených případech bude klient okamžitě informován a obdrží zpět peníze za sjednané služby. Zároveň zákazník nemá nárok na žádné další náhrady a odškodnění. CA se vynasnaží nabídnout klientovi náhradní řešení.

## **8. Zpoždění**

CA plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení silničních cest. Klienti musí při plánování přípojů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu do cílového místa dovolené) nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody, či na slevu z ceny služby.

## **9. Reklamační řízení**

Jestliže služby neprobíhají dle smluvních podmínek (uvedených v závazné přihlášce), je zákazník oprávněn reklamovat nekvalitní služby. Požádá zástupce CA v místě pobytu o sjednání nápravy. Nepodaří-li se zástupci CA sjednat nápravu nebo nesouhlasí-li s požadavkem klienta, sepíše se s klientem neprodleně záznam, v němž budou objektivně uvedeny okolnosti reklamace. Tento záznam podepíše zástupce CA a reklamující účastník. Záznam o reklamaci služeb musí být podán klientem (účastníkem) nejpozději do 14 dnů po ukončení služby v CA nebo u smluvního partnera, kde byla služba zakoupena. Pokud není v místě pobytu zástupce CA, podá klient reklamaci v odůvodněných případech po návratu z dovolené při dodržení lhůty 14 dnů po ukončení služby CA. Povinností CA je na všechny reklamace, které splňují veškeré náležitosti, odpovědět nejpozději do 30 dnů ode dne doručení.

## **10. Povinnosti zákazníka**

Zákazník je povinen se během cesty a v místě pobytu chovat slušně, dodržovat jízdní a kempový řád, pokyny řidičů a stálého delegáta. Dále je povinen se chovat k zapůjčenému majetku a jeho vnitřnímu vybavení (stan, karavan, chatka, bungalov, apartmán) opatrně. Při poškození zapůjčeného majetku je zákazník povinen okamžitě vzniklou škodu uhradit v plném rozsahu. Při opětovném porušování kempového či přepravního řádu má zástupce CA v místě pobytu nebo řidič v autobuse možnost okamžitě ukončit zákazníkům pobyt nebo přepravu bez jakékoliv náhrady od CA.

## **11. Voucher**

Je to ubytovací poukaz, na kterém jsou vypsány služby, adresa ubytovatele a časy odjezdů. Tento Voucher je zákazníkovi předán při doplatku služby, příp. zaslán poštou 1 týden před nástupem na službu cestovního ruchu. CA má právo na jeho předání při odjezdu, popř. zaslání faxem nebo mailem – pokud to odůvodňují provozní nebo časové potřeby CA, a to i přes to, že bylo dohodnuto jinak.

## **12. Pojištění**

Poskytované služby neobsahují žádné pojištění, proto doporučujeme připojistit se na storno poplatky a připojištění tzv. léčebných výloh v zahraničí, které je obsaženo v cestovním pojištění KOMPLET. Zaměstnanci CA nebo její smluvní partner vás budou informovat o způsobu, jak si toto pojištění sjednat přímo v provozovně CA.

## **13. Cestovní doklady**

Platný cestovní pas si zabezpečuje každý účastník sám, přitom dbá, aby platnost pasu byla minimálně 6 měsíců po ukončení služby. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami a CA nenesou odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza.

## **14. Závěrečná ustanovení**

Tyto všeobecné podmínky platí pro všechny zahraniční služby cestovního ruchu organizované CA během kalendářního roku. Podpisem závazné smlouvy nebo přihlášky klient potvrzuje, že souhlasí s těmito podmínkami a v plném rozsahu je přijímá.