

# Všeobecné smluvní podmínky

Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře, tvoří nedílnou součást všech cestovních smluv na poskytnutí zájezdu cestovní kanceláře

Anna Hyblová - OMEGA (bližší specifikace viz přední strana této cestovní smlouvy, dále také „CK“)

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- Cestovní smlouvou se CK zavazuje, že zákazníkovi/kům (účastníkovi/kům zájezdu - osobám v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník (objednatel zájezdu) se zavazuje, že zaplatí dohodnutou cenu zájezdu a ostatních smluvněných služeb.
- Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě zákazníkem (objednatel) řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a jejím potvrzením ze strany CK.
- Budou-li se lišit údaje na cestovní smlouvě a údaje uvedené v katalogu nebo podmínky uvedené v těchto Všeobecných smluvních podmínkách a podmínky dohodnuté v cestovní smlouvě, platí údaje uvedené a podmínky sjednané v cestovní smlouvě, a to až po ratifikování smlouvy ze strany CK.

## II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

- Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku 15 - 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní. U všech účastníků zájezdu do klimaticky náročných či epidemiologicky rizikových či jinak zdravotně obtížných oblastí je nutné předložit lékařského potvrzení o zdravotní způsobilosti k účasti na příslušném, konkrétním zájezdu.
- Objednatel zájezdu je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí přes něž se cestuje, jakož i země do níž se cestuje, účastníky zájezdu v jejichž prospěch uzavřel cestovní smlouvu. Objednatel zájezdu je povinen zajistit, aby účastníci zájezdu v jejichž prospěch uzavřel cestovní smlouvu, měli u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole pracovníkům CK. Objednatel zájezdu je dále povinen zajistit, aby se účastníci zájezdu v jejichž prospěch cestovní smlouvu uzavřel, řídili písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny průvodce zájezdu a delegáta a dodržovali stanovený program. Za škody vzniklé nedodržením těchto předpisů odpovídá objednatel zájezdu.
- Z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacení ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s omeněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR a pod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

## III. CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADA

- Cenu zájezdu platí objednatel zájezdu v hotovosti nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedený v cestovní smlouvě.
- Objednatel zájezdu je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla nejspozději 50 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovně CK nebo připsána na účet CK.
- CK je oprávněna požadovat po objednateli úhradu zálohy ve výši 50 % ceny zájezdu (neplatí u akčních cen). Záloha je splatná nejspozději 7 dnů od podpisu cestovní smlouvy objednatel. CK je oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy i u zájezdu na zvláštní objednávku (na vyžádání).
- Je-li zřejmé, že cestovní smlouva bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je objednatel zájezdu povinen uhradit celou cenu zájezdu v den podpisu cestovní smlouvy objednatel.
- CK má právo na zaplacení celé ceny zájezdu a celé ceny ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK.
- Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy objednatel zájezdu, nemají vliv na cenu platnou v době podpisu cestovní smlouvy objednatel zájezdu.
- V případě, že objednatel zájezdu uhradí jakoukoliv část ceny zájezdu proviznímu prodejci, činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit cenu zájezdu za splnění až okamžikem, kdy jí bude cena zájezdu předána, resp. připsána na účet.
- CK je oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit, pokud bude objednatel zájezdu v prodlení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku ceny zájezdu.
- CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu za těchto podmínek:
  - písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednateli zájezdu odesláno nejspozději 21 dní před zahájením zájezdu
  - cenu zájezdu lze zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
  - směnného kursu české koruny použitelného pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % - cena zájezdu se může úměrně zvýšit k navýšeným nákladům.
- Děti do 2 let bez nároku na služby cestují za cenu dopravy a pojištění nebo zdarma, není-li uvedeno v ceníku u jednotlivých hotelů jinak.  
Dětská cena se poskytuje na jedno dítě nebo na dvě děti ve věku od 2 do 12 let, popř. do 14 let při společném ubytování se dvěma dospělými osobami, není-li v ceníku u jednotlivých hotelů uvedeno jinak. Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte v době návratu.

## IV. ZMĚNY CESTOVNÍ SMLOUVY

- Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 80%. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je CK povinná odeslat objednateli zájezdu nejspozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.
- Změny cestovní smlouvy ze strany zákazníka
  - CK je oprávněna po zákazníkovi požadovat poplatek ve výši 300 Kč za každého účastníka v případě, že vyhoví jeho návrhu na změnu sjednaného termínu zájezdu. Při změně sjednaného termínu požadované v době 20 dnů před odjezdem nebo odletem a kratší, je CK oprávněna požadovat poplatky jako při odstoupení od cestovní smlouvy zákazníkem.
  - Nejspozději 3 dny před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení CK se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví, že účastník zájezdu musí splňovat speciální podmínky, musí oznámení obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré stanovené speciální podmínky pro účastníka zájezdu. CK je oprávněna po zákazníkovi požadovat poplatek ve výši 300 Kč za každého účastníka v případě, že vyhoví jeho návrhu na změnu účastníka.
  - za další změny cestovní smlouvy na základě přání zákazníka je CK oprávněna požadovat úhradu nákladů souvisejících s touto změnou (např. vystavení nového víza). Poplatky jsou účtovány za každého účastníka.
- změny cestovní smlouvy ze strany CK
  - před započátkem zájezdu:  
CK je oprávněna změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznamovat. Pokud zákazník nejspozději do 5 dnů od obdržení návrhu změny cestovní smlouvy, neoznámí písemně CK, že se změnami cestovní smlouvy nesouhlasí, je okamžikem uplynutí této lhůty uzavřena cestovní smlouva dle návrhu CK.  
Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody,

dy, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přilet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje,

b) v průběhu zájezdu :

CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytně nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takových případech je CK povinná:

- zajistit náhradní program a služby v přiměřeném nebo vyšším rozsahu a kvalitě
- upravit cenu zájezdu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a poskytnout účastníkům přiměřenou slevu, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.

## V. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY, STORNOVACÍ POPLATKY

- Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto cestovní smlouva ruší a objednatel zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odpustného v následující výši:
  - 10 % ze základní ceny zájezdu ve lhůtě od podpisu cestovní smlouvy do 40 dní včetně před zahájením zájezdu,
  - 60 % ze základní ceny zájezdu ve lhůtě od 29 dní do 20 dní včetně před zahájením zájezdu,
  - 80 % ze základní ceny zájezdu ve lhůtě od 19 dní do 10 dní včetně před zahájením zájezdu,
  - 100 % ze základní ceny zájezdu, ve lhůtě od 9 dní a méně před zahájením zájezdu (platí i pro případ nenastoupení zájezdu),
- Odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti objednatele zájezdu, zejména uhradit v dohodnutém termínu zálohu nebo doplatek ceny zájezdu, je CK po objednateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odpustného. Pro výši odpustného a lhůty se přiměřeně použijí ustanovení předchozího odstavce.
- V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu, v případě závažného narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, je CK oprávněna od cestovní smlouvy vůči tomuto účastníkovi odstoupit. Průvodce zájezdu či delegát je pak oprávněn takovéto účastníka ze zájezdu vykrátit bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.
- CK má právo odečíst odpustné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny.

## VI. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

- CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.
- Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 852i, a zákonem č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele.
- Zákazník je oprávněn podat reklamaci ve lhůtě do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v přísl. právních předpisech stanoveno jinak. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje cestovní kancelář, resp. jejímu delegátovi zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná a ne vždy možná.
- Cestovní kancelář je povinná přijmout reklamaci ve svůj provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.
- Cestovní kancelář je povinná zákazníkovi vydat písemně potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Povinnosti zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod.
- Lhůta pro vyřízení reklamace cestovní kancelář je 30 dnů, v případě, kdy je nutné vyžádat stanoviska ze strany obchodního partnera, lhůta se prodlužuje do doby obdržení tohoto stanoviska, nejdéle však do 60 dnů od obdržení této reklamace.
- Je-li uzavřena cestovní smlouva zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
- CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
- Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

## VII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

- Na základě smlouvy s pojišťovnou CK zajišťuje pro své zákazníky pojištění léčebných výloh u zájezdu vlastní CK a cestovní pojištění formou příplatku a pojištění storna cesty a nevyužitě dovolené u zájezdu jiných CK.
- Podrobnější informace o cestovním pojištění a o pojištění storna cesty a nevyužitě dovolené obsahují katalogy jiných CK, úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v CK.
- V případě zakoupení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti cestovní smlouvy, je CK klientovi nápomocna v řešení pojistných událostí, a to i v destinaci prostřednictvím svého průvodce/delegáta. U pojistných smluv, které klient nezakoupí přímo jako součást zájezdu, ale individuálně, nemůže být CK při řešení nenadělné situace z provozních důvodů nápomocna.
- CK není oprávněna vstupovat do vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou, působí pouze jako prostředník pro sjednání pojistné smlouvy a smluvní vztah v oblasti pojištění vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem.

## VIII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- CK uzavřela s Českou podnikatelskou pojišťovnou pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře. Pojištění se sjednává pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
  - nespotřebuje zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato součástí zájezdu,
  - nevrátí pojištěnému zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
  - nevrátí pojištěnému rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně uskutečněného zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojišťovnu až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře jsou účinné ode dne 15.02.2007.

- Pro zájezdy, které CK prodává pro jiné cestovní kanceláře, platí podmínky pořádatel cestovní kanceláře.
- Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto podmínek nebo cestovní smlouvy neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.
- Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační.