

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK AVANTI-TOUR

## 1. Úvodní ustanovení

Cestovní kancelář AVANTI-TOUR – Renata Dvořáková, se sídlem Fr.Kupky 965, 518 01 Dobruška a místem podnikání Pulická 21, 518 01 Dobruška IČ: 626 88 626, zajišťuje a poskytuje služby ubytovací, dopravní, stravovací včetně doplňkových služeb – dále jen CK. CK má uzavřeno pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře s ČPP a.s. VIG pod číslem 0200701444 a je držitelem koncesní listiny na předmět podnikání „Provozování cestovní kanceláře“. Vzájemný vztah a právní poměr mezi CK AVANTI-TOUR a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu a je upraven v těchto VSP. Zájezdy je možno objednat a zakoupit v CK a dále u jejich zákonem určených obchodních zástupců – prodejce, který je cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, která prodává zájezd další CK. CK/CA jedná na základě uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost CK/CA uzavírat smlouvy o zájezdu jménem CK, pro kterou je zájezd zprostředkován.

## 2. Účastníci zájezdu

Účastníci zájezdu mohou být • osoby mladší 15 let pouze v doprovodu osoby starší 18 let • účastníci 15 – 18 let se souhlasem zákonného zástupce, pokud se sám zájezdu neúčastní. Celkový zdravotní stav musí každý účastník zájezdu zvážit sám a případně pochybnosti konzultovat s lékařem. Účastník způsobilý k právním úkonům ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.

## 3. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu a uhrazené stanovené zálohy nebo plné ceny zájezdu. Obsah smlouvy je sjednán dle katalogu, případně dodatečných nabídek. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je mu znám její plný obsah a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy. CK se zavazuje zabezpečit služby zákazníkovi v dohodnutém rozsahu.

## 4. Cena zájezdu

Ceny zájezdů a dalších služeb poskytovaných CK jsou uvedeny v katalogu. Závazná a dohodnutá cena je uvedena v cestovní smlouvě. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem, je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí veškeré náklady spojené se zrušením cesty – storno poplatky. V případě, že prodejce zinkasuje od zákazníka zálohu a doplatky a tyto nepřevéde bezodkladně na účet CK, je tato oprávněna nepotvrdit zákazníkovi smlouvu o zájezdu a zájezd zrušit. Pokud dojde k tomu, že ještě v den odjezdu není částka za zájezd připsána na účet CK, vyhrazuje si CK právo klienta neobavovat. Veškeré důsledky s tímto spojené, nese prodejce. CK může jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: • ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot • směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%. Případnou změnu ceny je CK povinná určit a písemně oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, nebo služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu uhradit rozdíl v ceně zájezdu.

## 5. Práva a povinnosti zákazníka

Rádně a pravdivě vyplnit a odevzdat smlouvu o zájezdu • k povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří: seznámit osoby s těmito VSP, jakož i dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o kvalitě a rozsahu služeb • uhradit CK sjednanou cenu v daném termínu • zabezpečit si platné doklady na cestu • zajistit u osob mladších 15 let doprovod dospělého účastníka • dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadujícími dle cestovních pokynů a dbát pokynů vedoucího zájezdu • v případě zrušení či nedostavení se na zájezd zaplatit stanovené storno poplatky • právo zrušit svou účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb a odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v č.8 Storno podmínky • právo písemně oznámit CK, že se místo něj zájezdu zúčastní jiná osoba – za tuto změnu si CK účtuje manipulační poplatek 250 Kč/osoba. • případné nedostatky reklamovat a žádat náhradu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu – viz článek 9 Reklamační řád • být informován do 14 dnů před odjezdem, že se zájezd nekoná či přesouvá na jiný termín • být seznámen včas s případnými změnami programu, rozsahu služeb a cen • právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku

## 6. Práva a povinnosti CK

CK je povinná pravdivě a rádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu, má vždy přednost cestovní smlouva • CK je povinná mít uzavřeno pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku CK • rádně a kvalitně zabezpečit v průběhu zájezdu sjednané služby • neprodleně řešit připomínky, reklamace – na místě • CK neručí za případné zpoždění autobusu, upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí, atd. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na finanční kompenzaci a na odstoupení od smlouvy • informace týkající se odjezdu předat objednavateli písemně na adresu nejpozději 7 dní před odjezdem • CK je povinná čekat maximálně 15 minut po plánované době odjezdu ze stanoveného místa na zákazníka. Pokud se zákazník nedostaví ve stanovené době, nárok na přepravu zákazníkovi zaniká

## 7. Změny dohodnutých služeb

Změny a odchylky jednotlivých služeb CK AVANTI-TOUR od dohodnutého obsahu služeb jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny trasy a termínu zájezdu, eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv.vyšší moci). CK je povinná zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. • CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků (30 osob). V takovém případě je cestovní kancelář povinná, nejpozději však 14 dní před odjezdem, informovat zákazníka.

## 8. Odstoupení od smlouvy – storno podmínky

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků při zrušení zájezdu CK. Zákazník má právo, po potvrzení a převzetí smlouvy o zájezdu od CK, svou účast zrušit doporučeným dopisem. Jednotlivec i organizace jsou povinni při zrušení uhradit tyto stornovací poplatky • 61 kalendářních dnů před odjezdem 5% z ceny zájezdu • 60-41 kalendářních dnů 25% z ceny zájezdu • 40-21 kalendářních dnů před odjezdem 40% z ceny zájezdu • 20-11 kalendářních dnů před odjezdem 60% z ceny zájezdu • 10-6 kalendářních dnů před odjezdem 80% z ceny zájezdu • 5-3 kalendářních dnů před odjezdem 90% z ceny zájezdu • v době kratší než 3 kalendářní dny, v případě nenastoupení zákazníka k zájezdu či vyloučení zákazníka ze zájezdu 100% (pokud zákazník ohrožuje život a zdraví své nebo ostatních zákazníků nebo pracovníků CK popř.hrubým způsobem nebo vážně narušuje průběh cesty) • V případě vlastní neúčasti si zákazník může za sebe najít náhradu, v takovém případě si ihned uvědomí CK. Storno poplatky platit zákazník nebude, zaplatí pouze manipulační poplatek ve výši 250 Kč.

## 9. Reklamační řád

Při nesplnění povinnosti CK určených smlouvou o zájezdu musí zákazník uplatnit své právo na reklamaci přímo v místě poskytované služby a to u delegáta CK. Pokud nedošlo k nápravě přímo na místě samém, je zákazník povinen sepsat s delegátem reklamační protokol, jehož kopii pak přikládá jako doklad pro uplatnění svého nároku u CK nebo příslušného obchodního zástupce. Bez tohoto protokolu nemůže být reklamace uznána či vyřízena. Zákazník může své nároky uplatnit nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Vyřízení reklamace musí být vyřízeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníka.

## 10. Další ustanovení

V den příjezdu je nárok na ubytování od 14 hodin. V den odjezdu musí hosté podle mezinárodních zvyklostí opustit pokoje do 9:30. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokojů. Podmínky střídání turnusu jsou uvedeny v informačních pokynech na nástěnkách, nebo informací podá delegát na schůzce před odjezdem. •V cenách zájezdů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění – CK nabízí předmětné pojištění za poplatek. Pojistná smlouva vzniká mezi cestujícím a pojišťovnou a v případě pojistné události nepřísluší CK posuzovat existenci, případně výši finančních nároků z pojistného vztahu.Znamená to, že pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Cestovní pojištění je možné sjednat pouze při uzavírání smlouvy o zájezdu. Není možné ji uzavřít dodatečně.

## 11. Závěrečná ustanovení

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že jsou mu Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá. Vyslovuje též souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění CK AVANTI-TOUR zpracovávala a shromažďovala 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. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu. Po uplynutí této lhůty je CK povinná tyto údaje zákazníka zlikvidovat. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva o zájezdu. Poskytnutá osobní data zákazníka budou zpracovávána CK automatizovaně i manuálně a v elektronické a tištěné formě.

V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami zmocněn k poskytnutí jejich údajů. Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinná dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu na zájezdy pořádané CK AVANTI-TOUR a vstupují v platnost dnem 1.1.2014 s tím, že ruší platnost Všeobecných podmínek předchozích.