

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK ALCAMPOS

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen "VSP") cestovní kanceláře Ludmila Nechvátalová, CK ALCAMPOS (dále jen „CK ALCAMPOS“ nebo jen „CK“), sídlem a místem podnikání (provozovnou) Smila Osovského 40/10, 674 01 Třebíč, IČ 474 47 036, evidované u Městského úřadu v Třebíči, odbor obecní živnostenský úřad, ev.č. 371001-26732 se řídí zejména zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, oba ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník (dále jen "NOZ"), dle kterého se tyto VSP považují za nedílnou součást Smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2521 a násl. NOZ a cestovní kancelář ALCAMPOS se považuje za pořadatele zájezdu a zákazník se považuje za zákazníka ve smyslu § 2521 a násl. NOZ..

II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CK ALCAMPOS a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu (příhlášky) objednavatelem / zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK, případně jejím zplnomocněným obchodním zástupcem na základě písemné plné moci.

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto VSP uznává a souhlasí s nimi. Obsah smlouvy je určen katalogem, event. dalšími nabídkami a těmito VSP.

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka.

III. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

CK má právo na úhradu ceny zájezdu a objednaných služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 30 – 50 % z konečné ceny při objednání zájezdu a doplatek do 30 dnů před zahájením čerpání služeb, není-li stanoveno jinak. V případě, že dojde k objednání zájezdu v době kratší než 30 dnů před zahájením služeb, uhradí zákazník plnou cenu.

IV. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu, a to pouze v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny spojené s dopravou nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si již zájezd zaplatili, i pro všechny nové rezervace.

Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit dle § 2533 Obchodního zákoníku.

V. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZÁKAZNÍKEM A STORNOVACÍ PODMÍNKY

Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK. Tento den se započítává do dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu vzniká CK nárok na zaplacení smluvní „pokuty“ čili stornopoplatků, jejichž výpočet bude proveden dle níže specifikovaných podmínek:

- více než 60 dnů před odjezdem (nástupem na pobyt) 15 % z konečné ceny zájezdu
- mezi 59 - 40. dnem 35 % z konečné ceny zájezdu
- mezi 39.- 10. dnem 75 % z konečné ceny zájezdu
- mezi 9.- 8 . dnem 90 % z konečné ceny zájezdu
- mezi 7.- 1. dnem 100 % z konečné ceny zájezdu

Odstoupením od smlouvy se rozumí také skutečnost, kdy se cestující nedostaví k odjezdu, vlastní vinou cestujícího dojde k jeho vyloučení ze zájezdu (například pro neúplně či neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu apod.).

Zákazník, který podepsal s CK SOZ, je povinen uhradit stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby uvedené ve SOZ. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, respektive zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení vícelůžkového pokoje / apartmánu. Částka, uhrazená za sjednané cestovní pojištění, je nevratná.

VI. ZMĚNA A ZRUŠENÍ SMLOUVY ZE STRANY CK

CK může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou platností od uzavřené smlouvy nebo po zahájení zájezdu SOZ vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi z důvodů:

a) porušení smlouvy. Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, a dále případy, kdy cestující bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazníkovi s cílem zajištění klidné dovolené ostatních cestujících v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které případně nebyly čerpány.

b) v důsledku tzv. vyšší moci, t.j. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět (při zakoupení autobusové dopravy).

VII. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změny v jeho již uzavřené SOZ, pokud je to ze strany CK nebo smluvního partnera CK možné, a to do 30 dnů (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě. Za změnu ve smlouvě (změna termínu, hotelu či destinace) bude zákazníkovi účtován poplatek 600 Kč za každou osobu ve smlouvě uvedenou.

Změnu cestující a spolucestující osoby v rámci stejného termínu i ubytování CK nezaplatňuje.

Žádá-li zákazník provést změnu v počtu cestujících s tím, že se počet cestujících uvedených ve smlouvě sníží, zákazníkovi jsou v tomto případě účtovány za tyto cestující stornopoplatky dle bodu V. těchto VSP. Zákazník je oprávněn postoupit práva a závazky ze smlouvy na jinou osobu, a to za podmínek uvedených v ustanovení § 2532 Obchodního zákoníku.

VIII. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CK

Před zahájením zájezdu:

CK je oprávněna učinit změny v knihování, a to před zahájením zájezdu, nastanou-li okolnosti, o nichž se CK dozví a které jí brání poskytnout služby dle uzavřené smlouvy a je-li nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CK povinna v návrhu změny smlouvy uvést novou cenu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy neodstoupí, má se za to, že s touto změnou souhlasí.

Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu od smlouvy písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi úhradu, kterou od něj obdržela.

Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

V průběhu zájezdu:

Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že sjednané služby anebo jejich podstatná část nebude moci řádně a včas poskytnout, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. CK je povinna v takovém případě zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se při bližující původně dohodnutým podmínkám (tzn. zejména zabezpečit ubytování stejné nebo vyšší kategorie a zabezpečit zachování rozsahu zaplacené stravovací služby). Nejde-li pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb:

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu, pensionu, apartmánu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

U výše uvedených skutečností nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od cestovní smlouvy bez úhrady stornopoplatků.

CK neodpovídá za škodu způsobenou třetí osobou nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis major).

IX. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon)
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle odst. V.
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu a původní i nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu
- právo na reklamaci vad v souladu s odst. XVI.
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech
- právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- právo na poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast zájezdu důležité

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění smlouvy, event. souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu.
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků a povinnost uvést ve smlouvě stát, kterým byl vydán pas (jestliže není občanem ČR).
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se včas na místo odjezdu autobusu
- řídit se pokyny delegáta nebo jiné, CK určené osoby, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu.
- mít u sebe platné cestovní doklady požadované pro vstup do příslušných zemí . .
- CK neodpovídá za škodu způsobenou chybným informováním zákazníka v důsledku neúplných nebo chybných informací sdělených zákazníkem cestovní kanceláři (resp. prodejcem).
- povinnost na smlouvě uvést svůj kontaktní telefon a přesnou e-mailovou či poštovní adresu, kde bude moci CK kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odjezdu autobusu) zákazníka zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. CK není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené ve smlouvě pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od smlouvy z jeho strany.

X. POVINNOSTI CK

K základním povinnostem CK patří:

- pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro něho důležité a které jsou CK známy.

- CK poskytne maximálně 7 dnů před zahájením zájezdu zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy.

XI. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem 159/99 Sb. u pojistitele Generali Pojišťovna, a.s. (číslo smlouvy 17 106-00120). Podrobnosti o platném pojištění i na www.alcampos.cz.

Z tohoto pojištění vyplývá, že zákazníkovi vzniká právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je tato součástí zájezdu, nebo

- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo

- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

XII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. (dále jen "CP"). Toto je řešeno příplatkem k ceně zájezdu.

V případě sjednání CP prostřednictvím CK, pojistný vztah vzniká mezi zákazníkem a Pojišťovnou UNIQA, a.s., se kterou má CK uzavřenou smlouvu a jehož existence není závislá na existenci smlouvy o zájezdu. V důsledku zániku smlouvy tedy nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení uhrazeného pojistného

Všem klientům doporučujeme uzavřít cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Informace o pojištění a výši pojistného krytí jsou součástí katalogu. Při obdržení CP obdrží zákazník současně se smlouvou i Pojistné podmínky. Pro zajištění CP je bezpodmínečně nutné uvést na smlouvu správná data narození všech účastníků zájezdu. Nepojištěný zákazník při nastalé pojistné události nese sám veškerá rizika a následky s tím související.

XIII. REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob (dále jen „zákazník“) z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává cestovní kancelář ALCAMPOS tento reklamační řád.

Čl. 1 - CK odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CK je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

Čl.2 - Poskytování služeb CK zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

Čl.3

a) Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dál jen „reklamaci“).

b) Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 415 a 417 Obč. zák. ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u delegáta/průvodce cestovní kanceláře či u odpovědných zaměstnanců ubytovacího zařízení v místě zájezdu.

c) Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká.

Čl. 4

a) Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku.

b) Zákazník je povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen mu poskytnout veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci“. V případě, že delegát není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci, je zákazník povinen předat po skončení zájezdu v cestovní kanceláři, případně zaslat do provozovny cestovní kanceláře.

c) Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, jež byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis major).

d) Kompenzaci v přiměřené výši cestovní kancelář zákazníkovi poskytne za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána. V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje) nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

e) Přijetím kompenzace se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou.

Čl. 5

a) Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemnou formou – nejvhodnější zaslat reklamaci na adresu provozovny CK ALCAMPOS, B. Václavka 117/3, 674 01 Třebíč, případně má právo uplatnit svou reklamaci osobně v CK sepsáním reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

b) Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména rezervační číslo, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamaci domáhá.

c) Cestovní kancelář je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne její doručení cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

Čl. 6 - Reklamuje-li zákazník vadu služeb CK v průběhu jejich poskytování u delegáta, může delegát rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

Čl.7 - Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atd. Zákazník má ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

Čl. 8 - Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby.

Čl. 9 - Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany delegáta za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace. K odvolání se lze vyjádřit ve lhůtě do 30 dnů po obdržení.

Uplatnit toto odvolání (písemnou formou anebo prostřednictvím protokolu o ústním oznámení reklamace stvrzeného podpisem zákazníka) může zákazník opět nejpozději do jednoho měsíce ode dne zaslání stanoviska cestovní kanceláře v první instanci.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Veškeré údaje a informace o službách a cenách v katalogu odpovídají informacím známým v době vypracování katalogu. Údaje týkající se způsobu stravování (zejména forma stravování – rozsah, místo podávání) nebo doplňkových služeb hotelů popsaných v katalogu se mohou během sezóny měnit. Změny jsou vyhrazeny.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy o zájezdu částečně nebo úplně neplatné či neúčinné, není tím dotčena platnost či účinnost ostatních ustanovení cestovní smlouvy. Místo neplatného či neúčinného ustanovení platí za dohodnuté takové ustanovení, které se co nejvíce přibližuje smyslu a účelu cestovní smlouvy.

Smlouva o zájezdu i VSP se řídí právem České republiky.

Tyto Smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 20. 10. 2014 a nahrazují dříve vydané Všeobecné podmínky.

CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kancelářů a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.