

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK DERY 2012

Pavel Hadamčík – Dery, Horní nám. 48, 746 01 Opava, tel.: 553 715 934-5, fax: 553 715 937, e-mail: derv@derv.cz, www.dery.cz, IČ: 47633832, DIČ: 6411301897

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří DERY a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné "Cestovní smlouvy" potvrzené CK DERY a úhrady zálohy zákaznickem na účet CK DERY. Tímto okamžikem je uzavřena cestovní smlouva. Při uzavření smlouvy hradí zákazník 50 % ceny zájezdu jako zálohu, pokud nebylo dohodnuto jinak. Doplatek musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před odjezdem zájezdu. Bez plného zaplacení ceny zájezdu nemá cestující nárok na poskytnutí služeb. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zákaznickem je CK DERY oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen v tomto případě uhradit náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky). Ceny služeb CK DERY jsou cenami sjednanými dohodou. Případné slevy, vyhlášené cestovní kanceláří DERY po datu podpisu cestovní smlouvy zákaznickem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. Ceny zájezdů jsou smluvní. Závažná je vždy cena, která je uvedena v cestovní smlouvě. Dojde-li při vyplňování cestovní smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (nesprávný výpočet, přepsání) – platí cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany klienta i CK a druhá strana má kdykoliv právo žádat opravu nesprávně vyplněné cestovní smlouvy. Zákazníci, kteří se přihlásí na zájezd, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové země i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.).

2. PODMÍNKY REALIZACE ZÁJEZDU

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena ve smlouvě. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dnů před stanoveným datem poskytnutí první služby. Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu.

3. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

Ceny jsou kalkulovány k 31. 10. 2011 na základě kurzů devizových trhů ČNB. V cenách zájezdů je zahrnuto zákonné pojištění CK proti úpadku. Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud je toto oznámení o zvýšení ceny zájezdu odesláno zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu a jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu ceny. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit (§852g obč. zák.) a platí ustanovení článku 7 - Odstupné. Cenu lze zvýšit pouze v případě, že po datu stanovení cen v ceníku dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně.

4. POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE PŘI UZAVŘENÍ CESTOVNÍ SMLOUVY

Cestovní kancelář DERY předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že dále převzal katalog nebo nabídkový list, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatňovat své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kancelář. Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů/* před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

- upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře, a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu
- informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu /* je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoje povinnosti a - d) splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

5. ZMĚNA PODMÍNEK CESTOVNÍ SMLOUVY

a) ze strany cestovní kanceláře: Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede k změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda se změnou souhlasí; pokud tak neučiní do 5 dnů od doručení návrhu, má se za to, že s její změnou souhlasí. Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změny trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání). Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu neodvratitelných událostí, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, počasí, pasové odbavení, technické problémy, přeplněné silniční tahy, neštěstí a další okolnosti, které CK DERY nemohla předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

b) ze strany zákazníka: Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy (300 Kč/osoba), popřípadě dalších nákladů spojených s překnihováním. Změna termínu je zpoplatněna částkou 300 Kč/osoba a je možná nejpozději 30 dnů před termínem zájezdu. V pozdější době je možné na tuto změnu pohlížet jako na storno zájezdu. Výše uvedené platí pro autobusovou a vlastní dopravu. Pro klienty s leteckou dopravou platí následující - změny jmen cestujících a termínu zájezdu nejsou v případě letecké dopravy povoleny, v případě těchto změn se postupuje podle storno podmínek.

6. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

a) ze strany cestovní kanceláře:

- Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinnosti zákaznickem.
- Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákaznickem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout, nebo cestovní kancelář vrátí zákazníkovi inkasované tržby.
- O zrušení zájezdu z důvodu nedostatečné obsazenosti je CK DERY povinna zákazníka informovat nejpozději 21 dnů před odjezdem. Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 21 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
- Cestovní kancelář se může zprostit náhrady za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.
- CK DERY má po započítání cesty právo na okamžité odstoupení od cestovní smlouvy v důsledku tzv. vyšší moci, t.j. z příčin, kterým cestovní kancelář nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK DERY má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušování cesty z důvodu vyšší moci je CK DERY povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
- Smlouva může být cestovní kanceláři vypovězena rovněž v případě, kdy cestující vážně narušuje průběh zájezdu nebo právní předpisy ČR nebo navštíveného státu, čímž ztrácí nárok na náhradu nevyužitých služeb.

b) ze strany zákazníka:

- Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou.
- Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupí na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné.

c) společná ustanovení:

- Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

7. Odstupné

Stornování zájezdu provede zákazník osobně nebo poštou (doporučeně) vrácením cestovní smlouvy. Při vrácení cestovní smlouvy poštou je rozhodující datum uvedené na poštovním razítku. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit stornovací poplatky za každého účastníka:

Autobusové zájezdy do Španělska:

a) 10 % ceny objednaných služeb - 30 a více dnů před stanoveným termínem zájezdu,

b) 50 % ceny objednaných služeb - 29 – 10 dnů před stanoveným termínem zájezdu,

c) 100 % ceny objednaných služeb - 9 a méně dnů před stanoveným termínem zájezdu,

d) Pokud klient nevyčerpá všechny objednané a zaplacené služby z důvodů, které leží na jeho straně, nemá vůči dodavateli služeb nárok na kompenzaci nevyčerpaných služeb.

Letecké zájezdy do Španělska:

a) 60 % ceny objednaných služeb - 10 a více dnů před stanoveným termínem zájezdu,

b) 100 % ceny objednaných služeb - 9 a méně dnů před stanoveným termínem zájezdu,

c) Pokud klient nevyčerpá všechny objednané a zaplacené služby z důvodů, které leží na jeho straně, nemá vůči dodavateli služeb nárok na kompenzaci nevyčerpaných služeb.

Pobyty v Kempu Dery Kajlovec:

a) 10 % ceny objednaných služeb - 30 a více dnů před stanoveným termínem pobytu,

b) 30 % ceny objednaných služeb - 29 – 14 dnů před stanoveným termínem pobytu,

c) 50% ceny objednaných služeb - 13 – 8 dnů před stanoveným termínem pobytu,

d) 80% ceny objednaných služeb - 7 – 3 dny před stanoveným termínem pobytu,

e) 100 % ceny objednaných služeb - 2 a méně dnů před stanoveným termínem pobytu, f) pokud zákazník nenastoupí do ubytovacího zařízení, ztrácí nárok na vrácení zaplacené částky a hradí storno ve výši 100 % ceny objednaných služeb, g) bez poplatku je možné stornovat pouze objednanou stravu, a to nejpozději 3 pracovní dny před zahájením pobytu, jinak zrušená strava podléhá stornu 100%.

Zákazník bere na vědomí, že odstupné je nedílnou součástí cestovní smlouvy nebo objednávky služeb a souhlasí s ním, a to i jménem všech spolecestujících osob, které jej k uzavření této smlouvy nebo objednávky zmocnily. Cestovní pojištění sjednané prostřednictvím cestovní kanceláře Dery je nevratné. CK DERY má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

Podmínky pro skupinové zájezdy a pobyty jsou k dispozici v CK DERY.

8. ODPovědnost cestovní kanceláře, reklamace, reklamační řád

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu §852i odst. 1) občanského zákoníku za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší než bylo sjednáno ve smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné smluvní podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník poskytuje součinnost při řešení reklamace, zejm. podání informací, předložení dokladů prokazujících skutkový stav, umožní zástupci CK či zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

Zákazník musí uplatnit reklamaci ve smyslu §852i odst. 1) občanského zákoníku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou CK nebo cestovní agenturou je lhůta zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující CK nebo CA.

Reklamaci může účastník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatnění reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena dle zák. 634/1992 Sb. v platném znění bez zbytečného odkladu ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této doby se nepočítává doba přiměřeně dle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamace, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

Pokud není reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše zástupce CK se zákazníkem protokol/potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu/potvrzení o přijetí reklamace či písemném reklamačním podání musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem a předmětem reklamace, datum podání reklamace a podpis obou stran. Pokud zákazník předá zástupci CK písemnosti, popř. jiné doklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu/potvrzení o přijetí reklamace výslovně uvedena.

V případě, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace zejm. v bezplatném odstranění vady služby nebo doplněním služby cestovního ruchu. Podle charakteru reklamace je možné poskytnout zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu, po dohodě případně poskytnout přiměřenou slevu z ceny, případně jiný vhodný způsob.

V případě, že je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu §19, odst. 3) zák.634/1992 Sb. v platném znění.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny na slevu z ceny. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Výše náhrady škody za závazky vyplývající z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanovením mezinárodních dohod uzavřených v Haagu, Varšavě a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Pojištěním zákazníka – klienta CK, vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Českou pojišťovnou a.s., CK Dery je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu.

10. SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH DAT

Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené v této cestovní smlouvě zpracovala CK DERY v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.. Tento souhlas uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK DERY k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK DERY a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK DERY nabízet a poskytovat. Zákazník souhlasí s využitím elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky ve smyslu § 7 odst.2 zákona č. 480/2004 Sb.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky vstoupily v platnost 01. 12. 2011 a vztahují se na služby poskytované CK Pavel Hadamčík - Dery. Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, všeobecnými podmínkami CK Dery, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolecestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá. - Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán. - Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy má přednost vždy cestovní smlouva.

- Jsou-li v cestovní smlouvě sjednány podmínky odlišné od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedené ve smlouvě.