

Všeobecné smluvní podmínky pro účast na zájezdech cestovní kanceláře Ing. Petr Želiezko – CK Mundo (dále „CK“)

dále jen „smluvní podmínky“

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK.

II. Cena zájezdu

- Cena zájezdu je smluvní a je uvedena včetně DPH. Zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu je třeba uhradit při přihlášení na základě smlouvy o zájezdu potvrzené ze strany CK. Uhrazení zálohy (případně plné ceny zájezdu) se rozumí souhlas zákazníka s obsahem smlouvy. Uhrazením zálohy smlouva vstupuje v platnost. Zbytek ceny je zákazník povinen doplatit nejpozději jeden měsíc před zahájením zájezdu.
- Uhradu je možné provést:
 - v Kč převodem na bankovní účet číslo 208534853/0300
 - vkładem na stejný účet na kterékoliv pobočce ČSOB
 - v eurech převodem na bankovní účet číslo 2500237660/8330
- Vznikne-li smluvní vztah později než jeden měsíc před začátkem konání zájezdu, zákazník platí plnou cenu zájezdu.
- Nezaplatí-li zákazník úhrady ve stanovených termínech, má CK právo odstoupit od smlouvy. CK má právo odstoupit od smlouvy rovněž v případech, že zákazník má neplatné nebo neúplné cestovní doklady /čl. III., bod 2., písm. b) a čl. III., bod 2., písm. f)/ nebo nesplňuje zvláštní podmínky stanovené CK (čl. IV., bod 6.). V případech uvedených v tomto bodě CK odečte ze zaplacené úhrady zákazníka smluvní pokutu dle čl. V., bodu 2. ve výši podle počtu dní zbývajících ode dne oznámení odstoupení od smlouvy zákazníkovi do dne plánovaného odjezdu na zájezd.
- V souladu s ustanoveními občanského zákoníku si CK vyhrazuje právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě zvýšení cen za dopravu či v případě znehodnocení kurzu Kč vůči euro či USD o více než 10 % oproti dni zahájení prodeje zájezdu v daném kalendářním roce. Cenu lze zvýšit maximálně o tolik procent, o kolik se zvýšila cena dopravy či o kolik se znehodnotil kurz Kč k euro či USD. CK je povinna tuto skutečnost neprodleně oznámit zákazníkovi.
- CK nemůže jednostranným rozhodnutím zvýšit cenu zájezdu v průběhu posledních 3 týdnů před začátkem jeho konání.

III. Práva a povinnosti zákazníka

- Mezi základní práva patří zejména:
 - právo na řádné poskytnutí dohodnutých služeb,
 - právo být neprodleně seznámen s případnými změnami programu, rozsahu služeb, ceny a termínu,
 - právo na odstoupení od smlouvy před zahájením konání cesty a na vrácení poskytnutých úhrad bez odečtení stornovacích poplatků v případě:
 - přesunu termínu konání cesty proti původně stanovenému termínu o více než 48 hodin,
 - závažné změny trasy a ceny (viz článek II., bod 5),
 - právo na přiměřenou slevu z důvodu uvedeného v čl. IV, bod 4,
 - právo sjednat si cestovní pojištění včetně pojištění pro případ vzniku nákladů v souvislosti s vlastním odstoupením od smlouvy.
- Mezi základní povinnosti patří zejména:
 - řídít se pokyny CK a jejich zástupců a dodržovat stanovený program. Přitom platí, že zákazník se zájezdu účastní na vlastní nebezpečí a odpovědnost. CK a její zástupci jsou oprávněni zakázat zákazníkovi nebezpečný nebo s účelem zájezdu se neslučující individuální program, případně ho vyloučit z části programu zájezdu, pokud zdravotní stav, zkušenosti nebo vybavení zákazníka neodpovídají náročnosti programu. V mimořádných případech (např. nadměrné zneužívání drog, vulgární chování a obtěžování ostatních zákazníků) může být zákazník zcela vyloučen z další účasti na zájezdu bez nároku na vrácení části ceny zájezdu. O individuálním programu je přitom zákazník povinen informovat zástupce CK.
 - mít u sebe cestovní doklad s dostatečným datem platnosti
 - počítat si tak, aby nedocházelo ke škodám na majetku a zdraví ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK,
 - zajistit souhlas zákonného zástupce, účastní-li se zájezdu osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu,
 - zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem II.,
 - poskytnout CK patřičnou součinnost, zajišťuje-li CK pro zákazníka vstupní víza. Přitom za udělení víza CK neručí,
 - je-li zákazník cizím státním příslušníkem, musí s CK projednat individuální zajištění cestovních dokladů, pokud je to u předmětného zájezdu potřebné,
 - sjednat pro sebe na celou dobu trvání zájezdu pojištění léčebných výloh. Sjednání tohoto pojištění je povinen na výzvu CK prokázat. V opačném případě má CK právo zákazníka vyloučit ze zájezdu.
- Za škody vzniklé zákazníkům porušením výše uvedených povinností CK nenes odpovědnost.

IV. Práva a povinnosti CK

- Práva a povinnosti CK odpovídají ustanovením uvedeným v dalších částech smluvních podmínek, zejména v článku III.
- Po obdržení zálohy platby (případně plné ceny zájezdu) je CK povinna zaslat zákazníkovi potvrzení o přihlášení na zájezd.
- CK má právo zrušit konání zájezdu nejpozději 21 dnů před odjezdem v důsledku okolností, které jí brání cestu uskutečnit. Mezi tyto okolnosti patří i nedosažení alespoň minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Nedosažení minimálního počtu zákazníků pro uskutečnění zájezdu a její zrušení je CK povinna bez prodlení oznámit již přihlášeným zákazníkům a vrátit jim již vyinkasované úhrady cen.
- CK je oprávněna z naléhavých důvodů provádět operativní změny

v průběhu zájezdu. Při tom je povinna zachovat zaměření cesty a poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu (nejedná-li se o okolnosti uvedené v článku VI. 3 sml. podmínek), jestliže rozsah poskytnutých náhradních služeb neodpovídá rozsahu původně dohodnutých služeb.

- CK má právo zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit (např. živelné pohromy, občanské války, místní nepokoje atd.), kdykoli před odjezdem, ale i v průběhu zájezdu. V takovém případě se zákazníkům vrací pouze úhrada za nerealizované výdaje. Případně vyšší náklady související s těmito mimořádnými událostmi hradí zákazník.
- CK může v programu cesty stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu.
- CK neručí za majetek zákazníků v případě zničení, poškození, ztráty či krádeže. Zástupci CK ale vyvinou maximální úsilí, aby tato rizika co nejvíce omezili.
- Při ztrátě nebo poškození cestovního zavazadla umístěného v zavazadlovém prostoru při autobusové přepravě má zákazník právo na náhradu prokazatelné škody. CK však neodpovídá za škodu na přepravovaném cestovním zavazadle, pokud jeho ztráta, poškození nebo zpouzdění byly způsobeny za těchto podmínek:
 - obsahem zavazadla jsou peníze, cenniny, osobní doklady, cennosti,
 - nastaly okolnosti, jimiž jsou živelné pohromy nebo jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veš. úsilí,
 - jednáním zákazníka, které má za následek poškození nebo ztrátu jeho přepravovaného cestovního zavazadla.
- CK nemá žádnou zodpovědnost za příruční zavazadla a věci, které jsou přepravovány autobusu v prostoru pro cestující.
- Ve všech zájezdech CK jsou služby průvodce. CK vybírá osvědčené průvodce, kteří podávají klientům maximum informací k navštíveným místům i k destinaci obecně, v horách vedou túry a dbají na bezpečnost, zajišťují hladký chod zájezdu, dopravu, ubytování atd. V souladu s dlouholetým stylem zájezdů CK však průvodce neprovádí výklad ve městech u jednotlivých památek – ve městech je vždy volný rozhod.
- Zástupce CK na zájezdu (průvodce) má právo v případě pozdního příchodu zákazníka k odjezdu uložit drobnou sankci, např. formou loterie (opozdilec zaplatí nápoj jinému, náhodně vylosovanému, zákazníkovi), nikdy však ve prospěch CK ani průvodce.

V. Stornovací podmínky

- Zákazník má právo kdykoli před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy s CK. Odstoupení nabývá účinnosti ke dni, kdy je předáno CK (v případě, že je zasláno, tak ke dni doručení oznámení CK).
- Stornovací poplatky závisí na počtu dní, které zbyly od zrušení smluvního vztahu do začátku konání zájezdu:

a) 91 a více dní před začátkem	300 Kč
b) od 90 dní do 61 dní před začátkem	15 % z ceny zájezdu
c) od 60 dní do 41 dní před začátkem	25 % z ceny zájezdu
d) od 40 dní do 21 dní před začátkem	40 % z ceny zájezdu
e) od 20 dní do 10 dní před začátkem	60 % z ceny zájezdu
f) od 9 dní do 4 dnů před začátkem	80 % z ceny zájezdu
g) od 3 dnů do začátku konání zájezdu	100 % z ceny zájezdu
- Pokud již byly pro zákazníka zakoupeny či objednané služby (týká se většinou letenek, viz apod.) a pokud náklady CK s tím spojené převyšují stornovací poplatky dle článku V., bodu 2, pak se zákazník zavazuje nahradit CK vzniklou škodu, tj. nahradit skutečné náklady vynaložené v souvislosti s pořízením dotčené služby, resp. jejím stornováním.
- Zákazník neplatí stornovací poplatky, jestliže za sebe na zájezd zajistí náhradníka. Oznámení o změně v osobě zákazníka musí být uskutečněno nejpozději jeden týden před odjezdem zájezdu, jestliže se CK a stávající zákazník nedohodnou jinak. Oznámení musí mít písemnou formu a musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V případě, že již byla pro zákazníka sjednána služba, kterou nelze na náhradníka převést (zejména letenka, vízum), uhradí původní zákazník tuto službu v plné výši.
- Zákazník platí 100 % dohodnuté ceny, nenastoupí-li na zájezd.
- CK má právo odečíst stornovací poplatky ze zaplacené úhrady zákazníka.
- Při určení počtu dní pro zaplacení stornovacích poplatků se do počtu dní započítává i den předání (doručení) oznámení o zrušení účasti na zájezdu. Naopak se nezapočítává den odjezdu.

VI. Reklamacce

- Zákazník může uplatnit případné reklamace, nejlépe v průběhu zájezdu bez zbytečného odkladu u vedoucího zájezdu (průvodce).
- V případě, že nebyla sjednána náprava na místě, má zákazník právo uplatnit reklamaci kvality služeb cestovního ruchu do tří měsíců po skončení zájezdu, jinak toto právo zaniká.
- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následky nejsou závislé na činnosti CK, jako např. dopravní kolaps či nepříznivé počasí, anebo dojde k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých plně nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

VII. Závěrečná ustanovení

- Není-li ve smlouvě o zájezdu nebo v těchto smluvních podmínkách stanoveno jinak, řídí se smluvní vztah mezi CK a zákazníkem ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, za účelem dalšího zasílání nabídky zájezdů CK. Dále prohlašuje, že je zmocněn udělit tento souhlas i za osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel.
- Dnem účinnosti smluvních podmínek je 5. prosinec 2017.