VŠEOBECNÉNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY
cestovní kanceláře Tibor Notin – CK BETTY TOUR

Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří „Alžbeta Notinová – CK BETTY TOURS" (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Závazné objednávky služeb cestovního ruchu nebo Cestovní smlouvy (dále jen „smlouva") potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK.

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy zájezdů a služeb jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb podle smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů a služeb. V takovémto případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 31 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 31 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem, nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

Cena

Cenou za služby /za plnění smlouvy/ se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21.dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 5 %.

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy.

Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí objednaných služeb
b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba
c) právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
d) právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
e) právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
f) právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek
g) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
h) právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona[1]

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
d) zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek
e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služebdostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
g) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
h) řídit se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb
j) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

1) Před plněním smlouvy
   a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např.programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy , příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
      - při zrušení služeb cestovní kanceláří
      - při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin
      - při závažné změně programu, ---trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
   b) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.CK si vyhrazuje právo zrušit služby, jejichž součástí je autobusová doprava, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 35 cestujících. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.
   c) CK si dále vyhrazuje právo zrušit všechny objednané služby v případě, že nebyl dosažen minimální počet účastníků potřebných pro realizaci služeb. O zrušení všech objednaných služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději do termínu vyznačeném ve smlouvě.
2) V průběhu plnění smlouvy
   a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v jejich průběhu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
      - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb
      - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
      - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

      V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

      CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.
   b) U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení „pobytu".
   c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před plněním smlouvy od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy musí podat písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK stornopoplatky. Při odstoupení od smlouvy před čerpáním služeb v době:

a) 40 a více dní..... 1000 Kč za osobu
b) 39 až 30 dní..... skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z předem stanovené ceny,
c) 29 až 14 dní..... skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z předem stanovené ceny,
d) 13 až 7 dní..... skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75 % z předem stanovené ceny,
e) 6 až 3 dny..... skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z předem stanovené ceny,

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započetí poskytovaných služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svoji vinou služby zameškal nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která ji tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovaných služeb.V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 300,- Kč.Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům. ***Reklamace, odpovědnost za škody***

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dní od skončení zájezdu.

Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy mělo být plnění smlouvy ukončeno, jinak právo zaniká.

Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy.Cestovní kancelář se k reklamaci vyjádří do dvou měsíců ode dne, kdy ji obdržela.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíší průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.Dojde-li k okolnostem,

---

1 Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

zákazníkem

-třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb

-neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaloženíveškerého úsilí, které lze požadovat.

Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel takto:

- dle čl.22 Varšavské dohody doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 250.000 zlatých francouzských franků, za škodu na zapsaném zavazadle na částku maximálně 250 zlatých francouzských franků/kg a na nezapsaném zavazadle na částku 5.000 zlatých francouzských franků u každého cestujícího,
- dle Montrealské dohody, *(tj. pro mezinárodní leteckou dopravu zahrnující nástupní, výstupní bod či bod přerušení cesty v USA)* za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 75.000 USD včetně veškerých právních výloh, resp. 58.000 USD bez právních výloh.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

Pojištění, doklad o pojištění*1) Povinné smluvní pojištění CK*

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona[1], uzavírá CK se zákazníkem Cestovní smlouvu. Cestovní smlouva je současně **Dokladem o pojištění** podle § 6 odst. 3 zák.č. 159/1999 Sb. Na zájezd podle Cestovní smlouvy se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pro případ **repatriace ze zahraničí** podle bodu a) vybaví CK zákazníka před nástupem na cestu asistenční kartičkou pojišťovny s potřebnými informacemi a kontakty. V případě pojistné události pojišťovna poskytne plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Pro případy **refundace nákladů** podle bodů b) a c) je povinen zákazník nejpozději do 6 měsíců učinit písemné oznámení na adresu Kanceláře pojistitele:
Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s. Kozí ul. 5/916, P.O.Box 809, 11121 Praha 1. Společně s oznámením předloží tuto smlouvu, případně další vyžádané doklady.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění Cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK „TIBOR NOTIN“ vstupují v platnost dne 1. 1. 2010 a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy.