

Všeobecné a obchodní podmínky CK APC

Čl. I. Účastníci: 1. Účastníci předmětného smluvního vztahu při poskytování služeb CK APC jsou:

a) cestovní kancelář Alena Kubalová – APC dále jen CK APC

b) klienti, kterými mohou být – jednotlivci (občané) nebo kolektivy (organizace) dále jen zákazník. 2. Podmínkou účasti na zájezdu: u osob mladších 15 let je doprovod dospělého účastníka a u osob mladších 18 let je nutný souhlas zákonného zástupce.

Čl. II. Předmětný vztah: a) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě a odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně písemně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím doplňku a potvrzeny CK APC a zákazníkem uhrazený před jejich poskytnutím. b) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na cestovní smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, nejpozději 7 dnů před odjezdem.

Čl. III. Vznik smluvního vztahu: a) Smluvní vztah mezi CK APC a účastníkem vzniká podpisem cestovní sml. a Všeobecných a obchodních podmínek. U zájezdů na objednávku vzniká smluvní vztah mezi CK APC a objednavatelem podpisem smlouvy na základě písemné objednávky opatřené podpisem (případně razítkem) osoby oprávněné jednat jménem organizace. CK tím vzniká nárok na zaplacení sjednané ceny zájezdu. Potvrzení o zařazení účastníka do požadovaného termínu a druhu zájezdu bude účastníkovi potvrzeno na cestovní sml. po složení zálohy. b) Cestovní smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na cestovní smlouvě vyznačených ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.

Čl. IV. Ceny a jejich úhrady: 1. Ceny zájezdů jsou cenami smluvními mezi CK APC a účastníkem. Ceny zájezdů a fakultativních služeb v katalogu jsou ceny orientační, závazná cena je uvedena v cestovní smlouvě. 2. CK APC má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. 3. Výše záloh a časový rozvrh je sjednán takto: Zákazník je povinen spolu s podepsáním cest. smlouvy uhradit zálohu na zájezd ve výši min. 50% z ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před realizací zájezdu. Pokud si zákazník objedná zájezd prostřednictvím provizního prodejce, složí zde zálohu. Zálohu vybírá provizní prodejce jménem CK APC, není však jejím inkasním místem. Doplatek zákazník složí zákazník přímo na účet CK APC. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší 35 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny. 4. CK APC má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb CK uvedenou ve smlouvě v případě, že dojde: a) ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen poh. hmot. b) ke změně směnného kursu ČR v průměru o 10% 5. Ceny jsou kalkulovány na základě směnného kursu ČB z 11. 11. 2009

Čl. V. Práva a povinnosti zákazníka: 1. K základním právům zákazníka patří zejména: a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. b) právo vyžadovat od APC informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb c) právo být ve smluvně sjednaných nebo zákonných lhůtách seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku VII těchto Podmínek e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s ustanovením článku VIII těchto Podmínek f) právo na ochranu osobních dat a informací, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami g) právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou APC známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán zejména: ga) upřesnění těchto údajů, pokud nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v katalogu

- jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o výši a počtu těchto plateb - je-li součástí zájezdu ubytování, jeho

polohu, kategorii, stupeň vybyvenosti a hlavní charakteristické znaky, je-li součástí zájezdu doprava, druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku, údaje o trase cesty, je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah gb) podrobnosti o možnosti kontaktu se zástupcem APC v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba, gc) jméno, adresa a telefonní číslo, na kterou se zákazník v nesnáhách v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce APC a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu, gd) 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, h) právo písemně APC oznámit, že se místo něho zájezdu účastní jiná osoba uvedená v oznámení. Toto právo může však zákazník uplatnit pouze ve lhůtě do 14 dnů před zahájením zájezdu, po uplynutí této lhůty toto právo zákazníka zaniká. 2. K základním povinnostem zákazníka patří, zejména: a) poskytnout APC součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět APC požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávkě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle požadavků APC b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu d) nahlásit účast cizích státních příslušníků z důvodu příp. vízové povinnosti apod. e) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV těchto Podmínek f) bez zbytečného odkladu sdělovat APC své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb g) převzít od APC doklady potřebné pro čerpání služeb h) pokud je součástí služeb pobyt nebo výjezd do zahraničí, mít u sebe platný cestovní doklad i řídit se pokyny průvodce zájezdu APC určené osoby a dodržovat stanovený program j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo APC k dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle ustanovení čl. VIII těchto Podmínek l) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy oznámit v prodejním místě, kde uzavřel smluvní vztah s APC, a to zasláním písemného oznámení s uvedením základních údajů důležitých pro identifikaci smlouvy od které odstoupuje (osobní data zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, č. objednávky apod.)

Čl. VI. Povinnosti a práva CK APC: 1. APC je povinna v případě, že nabízí a prodává zájezdy, mít uzavřenu pojistnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy APC v důsledku svého úpadku: a) neposkytne-li zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu b) nevrátí-li zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil.

c) nevrátí-li zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Dále je APC povinna v těchto případech předat zákazníkům součastně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny určený těmto zákazníkům, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy. 2. APC není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb. 3. APC je povinna poskytnout zákazníkovi v nesnáhách rychlou pomoc, a to i v případech, jestliže zákazníkovi byla způsobena škoda, kterou nezavinila APC ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo b) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

Čl. VII. Odstoupení od smlouvy a stornopoplatky: 1. V případě mimořádných skutečností, které nemůže CK ovlivnit (např. změny u zahraničních partnerů, dopravců,

storno většího počtu účastníků, mezinárodní situace atd.), je CK oprávněna změnit termín zájezdu, ubytování, trasu a cenu, případně zájezd zrušit. 2. Účastník má právo na odstoupení od smlouvy a navrácení zaplacené ceny nebo převod zaplacených částek na úhradu ceny náhradního zájezdu bez jakýchkoliv stornopoplatků při vzniku těchto skutečností: a) zrušení zájezdu CK b) při přesunutí termínu zájezdu o více než 3 dny c) při změně ceny o více než 15% sjednané ceny zájezdu. Účastník je povinen oznámit své stanovisko ke změnám písemně do 5ti dnů od vyrozumění, jinak je CK APC oprávněna považovat to za souhlas účastníka s touto změnou. Pokud je využito kapacity dopravního prostředku na konkrétní zájezd nebo fakultativní zájezd menší než 70%, má CK právo zájezd zrušit. Informace o zrušení zájezdu poskytne CK účastníkovi nejpozději 14 dnů před termínem zájezdu. CK nenese vůči účastníkům zájezdu žádnou odpovědnost za změny v programu v důsledku nepředvídaných zásahů vyšší moci, změn počasí v ČR nebo v navštívené zemi. 3. CK APC si vyhrazuje právo na změnu ubytování vlivem nepředvídatelných skutečností, které CK APC nemůže ovlivnit. V tomto případě bude klientovi zajištěno ubytování ve stejné popř. vyšší kategorii, bez jakéhokoliv dalšího finančního vyrovnání. 4. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslá doporučenou poštu, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil. 5. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti APC stanovené smlouvou nebo odstoupí-li APC od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodů porušení povinnosti zákazníka, je zákazník povinen zaplatit APC odstupné ve výši: a) od převzetí a potvrzení závazné přihlášky do 35ti dnů (včetně) před odjezdem 15 % ze sjednané ceny všech objednaných služeb (do 50 dnů před odjezdem max. 500 Kč/os.) b) od 34 do 20 dnů (včetně) před odjezdem 30 % ze sjednané ceny. c) od 19 do 10 dnů (včetně) před odjezdem 50 % ze sjednané ceny. d) od 9 do 5 dnů (včetně) před odjezdem 75 % ze sjednané ceny. e) v době kratší než 4 dny 100 % ze sjednané ceny. 6. APC má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. 7. CK APC má právo odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník nedodrží platební podmínky, které jsou uvedeny v čl. IV, odst. 3 těchto všeobecných podmínek. V tomto případě je zákazník povinen CK/APC zaplatit odstupné ve výši uvedené v čl. VII, odst. 5.

Čl. VIII. Reklamac: V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK APC písemně bez zbytečného odkladu nejpozději do 14 dnů 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 měl být zájezd ukončen, jinak právo na reklamaci zaniká. Při výskytu závad u plnění je zákazník povinen společně působit v tomto směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit písemně v místě vzniku průvodci - delegátovi CK APC, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na pozdější vyrovnání. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiše průvodce-delegát CK APC, případně jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. V případě, že není možno reklamaci vyřešit na místě, podepíše delegát-průvodce zákazníkovi převzít reklamačního protokolu. Tento potvrzený reklamační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

Čl. IX. Pojištění: 1. Všichni zájezdy CK APC (ve smyslu zákona) jsou pojištěny proti úpadku cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 sb. 2. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění léčebných výloh pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. CK APC na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje.