

Všeobecné smluvní podmínky pro účast na zájezdech Jana Koderová – CK Levante

I. Úvodní ustanovení

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří, (dále jen „CK“) a objednavatelem služeb – tím v jehož prospěch byl zájezd sjedán, nebo na jehož benefit převeden - tj. jednotlivcem, kolektivem, organizací, podnikem (dále jen objednavatelem), se řídí ustanovením občanského zákoníku č.89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je dále upraveno těmito „Všeobecnými podmínkami“. CK si vyhrazuje právo uvést ve smlouvách uzavřených ke konkrétním akcím v prodejních materiálech, nebo v podmínkách a informacích, vydávaných ke konkrétním zájezdům, odlišné podmínky, které mají přednost před těmito „Všeobecnými podmínkami“. Zájezdy je možno objednat pouze v pořadí CK a u autorizovaných provizních prodejců. Vždy však platí, že za závazné je možné považovat pouze informace zveřejněné na stránkách organizátora, tedy na www.levante.cz. Tyto všeobecné podmínky se vztahují na tuzemské a zahraniční akce a zahrnují poskytování jednotlivých služeb cestovního ruchu, tedy služby ubytovací, dopravní, stravovací, průvodcovské, tlumočnické, programové atd.

II. objednavatel

Objednavatelem mohou být:
- svéprávné fyzické osoby let způsobilé k právním úkonům
- podnikatelské subjekty, organizace, registrované spolky

III. účastníci zájezdu

Účastníky zájezdu mohou být:
- plně svéprávné fyzické osoby
- osoby omezené ve svéprávnosti a osoby mladší 15 let pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let
- osoby v rozmezí 15-18 let věku se souhlasem zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní
Svou způsobilost pro absolvování zájezdu s ohledem na náročnost akce, klimatické podmínky aj. v souvislosti se svým věkem, celkovým zdravotním stavem a kondicí musí zvláště účastník sám a při případných pochybnostech konzultovat s lékařem.

IV. vznik smluvních vztahů

smluvní vztah mezi objednavatelem a CK vznikne:
- předáním řádné závazné objednávky a jejím potvrzením CK. Závazná objednávka může být doručena faxem, poštou, e-mailem, nebo osobně na číslo, nebo adresu CK;
- uzavřením smlouvy mezi objednavatelem a CK písemnou formou.
- Vznik smluvních vztahů mezi objednavatelem a účastníky tyto „všeobecné podmínky“ neupravují.
- Všeobecné podmínky platí pro všechny přihlášené osoby uvedené na seznamu objednavatele.

- Z titulu náhradníka žádná práva stranám nevznikají s výjimkou práva náhradníka být přednostně podle pořadí zařazen na uvolněné místo v požadovaném forfaitovém zájezdu. Náhradník u konkrétního zájezdu musí splňovat všechny požadavky jako řádný účastník.
- Stranám nevznikají žádná práva ani závazky z titulu rezervace, pokud není rezervace do sjednaného termínu potvrzena předáním závazné objednávky, nebo uzavřením smlouvy.

V. Cena zájezdu, její úhrada a změny

Cena zájezdu, fakultativních a ostatních služeb je smluvní cenou mezi CK a objednavatelem.

- Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou pro každý zájezd taxativně ymenovány. Cena zájezdu neobsahuje daň z přidané hodnoty.
- Za celkovou cenu zájezdu se považuje součet ceny zájezdu a cen všech objednaných služeb (dále jen celková cena zájezdu)
- Pokud po uzavření smlouvy dojde v důsledku zvýšení ceny za dopravu včetně zvýšení ceny pohonných hmot nebo v důsledku zvýšení plateb spojených s dopravou (jako jsou letištní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu) nebo v důsledku změny směrného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, ke zvýšení konečné ceny zájezdu, je CK povinna oznámení o této skutečnosti objednavateli odeslat nejpozději jedenadvacátý den před zahájením zájezdu. Pokud dojde ke zvýšení ceny o více než 10% z původní ceny zájezdu, má objednavatel právo od uzavřené smlouvy odstoupit, a to formou doporučeného dopisu, který musí být zaslán CK do doby ne delší než pět dnů - vyznačené v oznámení o změně ceny, přičemž rozhodující je datum podání uvedené na poštovním razítku. Pokud objednavatel nevyužije svého práva od smlouvy odstoupit, platí, že jeho nečinnost je považována za souhlas s nastalými změnami. Při zvýšení ceny zájezdu do 10% je objednavatel povinen uhradit tento rozdíl nejpozději do doby vyznačené v oznámení o změně ceny. Ve všech případech, kdy dochází ke zvýšení ceny, je CK povinna předložit zákazníkovi vzorec jejího výpočtu.
- Objednavatel hradí celou celkovou cenu zájezdu na základě potvrzení závazné objednávky tohoto zájezdu ze strany CK takto: záloha ve výši 50% celkové ceny – při potvrzení objednávky, doplatek nejpozději do 30 dnů před započatím zájezdu, pokud není na základě předchozí dohody stanoveno v uzavřené smlouvě nebo vystavené fakturě jinak. Datem úhrady se vždy rozumí den vyplnění platby na účet CK, nebo den provedení hotovostní platby. Smluvní pokuta za nedodržení data úhrady pro účely úhrady celkové ceny zájezdu i příslušných faktor je dohodnuta ve výši 0,05% z dlužné částky, za každý den prodlení. Ustanovení o smluvní pokutě nevylučuje ani neomezuje povinnost objednavatele nahradit pořadatelé zájezdu škodu vzniklou porušením ostatních povinností vyplývajících ze závazkového vztahu.

- Veškeré platby je možné realizovat:
a) bankovním převodem, nebo PP na účet CK
b) hotovostním vkladem na bankovní účet CK
- vždy je třeba uvést varibilní symbol přiřazený smlouvě
.VI. sjednané služby
- pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený v závazné objednávce, nebo uzavřené smlouvě. Jakékoli další služby mimo předem stanovený rozsah jsou službami, které může CK uhradit popř. poskytnout jen na základě písemné objednávky a následně úhrady takovýchto dodatečně vyžádaných služeb.
- po dobu ubytování v ubytovacích zařízeních jsou účastníci povinni řídit se směrnicemi a zvyklostmi v něm platnými. Doba ubytování v ubytovacích zařízeních je stanovena dle programu zájezdu, nebo místních zvyklostí a účastníci jsou povinni jí respektovat.
- za časové posuny začátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpáné z důvodu zpoždění dopravy nemůže CK poskytovat záruky a účastníkům ani objednavateli nevzniká právo na žádnou náhradu.

VII. práva a povinnosti objednavatele

ck základním právům objednavatele patří:
- právo na poskytnutí služeb výslovně zahrnutých do programu a ceny zájezdu účastníkům.
- právo na reklamaci případných vad poskytnutých služeb, včetně práva na odstranění vady, doplnění služeb, nebo přiměřenou slevu – lhůta pro uplatnění reklamace je nejvýše jeden měsíc od vzniku skutečnosti, zakládajících na reklamaci nárok. Objednavatel či jeho zástupce je však povinen oznámit své požadavky neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Reklamaci uplatňuje objednavatel nejříve v zástupce (delegát, průvodce, nebo technického doprovodu) CK v místě konání zájezdu, případně u poskytovatele služeb, nejsou-li zmíněni přítomni, provede reklamaci přímo u pořadající cestovní kanceláře a aktivně přistupuje ke jejímu vyřešení. V případě, že reklamace nebude podána bez zbytečného odkladu, vstáváje se objednavatel za to, že se zmešná, omezí, nebo zanikne nárok na uznání reklamace a úhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné oznámení či aktivním přístupu objednavatele i účastníků při řešení reklamace nevznikly. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzaci. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé objednavateli či účastníkům, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojšťovnou, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z pojistného krytí výslovně vyňaty. CK ručí za správnost popisu a provedení služeb, nikoliv však za správnost údajů uvedených v prodejních a informačních materiálech, jejichž vydavatelem není a tyto nemůže ovlivnit. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů – dle Zákona o ochrání spotřebitele je možné aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní

inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-Mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

- právo být seznámen se všemi případnými změnami v programu, v rozsahu služeb a v ceně zájezdu.

- právo kdykoliv před započetím zájezdu za předpokladu dodržení stornovacích podmínek odstoupit od své závazné objednávky, nebo od uzavřené smlouvy.

K základním povinnostem objednavatele patří:

- zaplatit CK předem plnou celkovou cenu zájezdu v termínu stanoveném CK a předložit patřičný doklad. Nezaplacení dohodnuté částky ve stanoveném termínu zakládá CK právo jednostranného a okamžitého odstoupení od závazné objednávky, nebo od uzavřené smlouvy. Tím ale není dotčeno právo CK na náhradu případné škody.
- v případě zrušení účasti na zájezdu zaplatit odpustné (stornopoplatky) ve stanovené výši.
- Poskytnout CK nezbytnou součinnost, která je třeba k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména doručit CK v dostatečném předstihu seznam všech účastníků se správné a pravdivě vyplněnými osobními údaji, vlastnoručně podepsané prohlášení všech účastníků o souhlasu se zahrnutím jejich osobních údajů obsažených v seznamu účastníků včetně dat narození do elektronické databáze CK a s jejich zpracováním, a to v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. a předložit doklady, potřebné k zajištění požadovaných služeb.
- Seznámit účastníky se všeobecnými podmínkami a zabezpečit jejich dodržování.
- Seznámit účastníky se všemi informacemi a podklady pro ně určenými, které poskytne CK objednavateli za tímto účelem.
- Určit svého oprávněného zástupce, který se účastní zájezdu a vystupuje jako zástupce objednavatele i účastníků v jednání s CK i vedoucím zájezdu.
- Obsah všech smluv včetně jejich příloh, stejně jako obsah všech ostatních materiálů a informací souvisejících se zájezdy, poskytnutých CK objednavateli, považuje CK za obchodní tajemství. Objednavatel proto nesmí tyto informace a materiály poskytnout žádným třetím osobám. Třetí osoby mohou být seznámeny pouze s těmi informacemi a materiály, u nichž je uvedeno, že jsou pro tyto konkrétní třetí osoby určeny (např. pro účastníky).

Objednavatel rovněž nesmí poskytnout žádné informace a materiály, jenž mu poskytne CK, ani jejich část žádnému třetímu subjektu činnému v cestovním ruchu, tedy mj. ani žádné cestovní kanceláři či agentuře.

VIII. práva a povinnosti účastníka

K základním právům účastníka patří:

- práva obsažená v bodě VII.
- k základním povinnostem účastníka patří:
- poskytnout CK nezbytnou součinnost, která je třeba k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména pravdivě poskytnout požadované údaje a předložit doklady, potřebné k zajištění požadovaných služeb
- zabezpečit si platný cestovní pas V zemích, kam není možné cestovat na jiný doklad, jehož platnost je minimálně 3 měsíce po skončení zájezdu, vízum, případně i další cestovní formality (zdravotní), které nejsou zajiřovány CK a jsou výslovně uvedeny v pokynech k zájezdu. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza, či jiných cestovních dokladů, nebo vadnými úkony účastníka. V případě jakýchkoli nedostatků v cestovních dokladech jsou důsledky (včetně zpětné dopravy) plně na vůli účastníka. Cízi státní příslušníci si vyřizují víza individuálně a jejich vyřízení, či poplatky s tím spojené nejsou pro ně zahrnuty v ceně zájezdu, a to ani v případě, že je v rozsahu služeb zahrnutých v ceně uvedeno, že cena víza zahrnuje.
- Dostaví se ve stanoveném čase na potvrzené místo srazu, v opačném případě si musí účastník obstarat přepravu do prvního místa ubytování nebo dalšího srazu na vlastní náklady.
- Řídit se všeobecnými podmínkami a ostatními písemnými pokyny CK pro účastníky a ústními pokyny průvodce, či jiného představitel CK, je-li k zájezdu přidělen a dodržovat stanovený program. Pokud by účastník svým jednáním nebo chováním ohrožoval, nebo narušil právní předpisy průřadícího státu, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb. V tomto případě je účastník povinen uhradit veškeré náklady vzniklé v důsledku vyloučení ze zájezdu. Tim není dotčeno právo CK na náhradu případné škody.
- Řídit se preparativní řády dopravních prostředků použitých během zájezdu a ústními pokyny řidičů, pilotů a personálu těchto dopravních prostředků. Při jejich neododržení může být účastník vyloučen z dopravního prostředku, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb. V tomto případě je účastník povinen uhradit veškeré náklady vzniklé v důsledku vyloučení z dopravního prostředku. Tim není dotčeno právo CK na náhradu případné škody.

- Účastník, který bez zavěnění CK nevyčerpal všechny stanovené služby, nemá právo na jejich náhradu.
- Účasti na zájezdu nevyplývá pro účastníka právo na žádné jiné plnění a služby, než ty, které výslovně tvoří součást stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu.
- Počínat si v průběhu zájezdu tak, aby přispíval ke zdárnému a spokojenému průtí zájezdu všemi jeho účastníky.

IX. práva a povinnosti CK

K právům a povinnostem objednavatele, resp. účastníků, uvedeným v článku VII., resp. VIII. těchto „Všeobecných podmínek“ se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.
CK je oprávněna zájezd zrušit pro malý počet zájemců. Minimální počet účastníků zájezdu je šest, není-li ve Smlouvě o zájezdu ve vztahu ke konkrétnímu zájezdu uvedeno jinak. CK je oprávněna zájezd zrušit, přesunout dobu jeho konání, změnit jeho program, trasu, cenu, způsob přepravy, objekt ubytování, snížit počet účastníků apod., nastanou-li okolnosti, které jí brání, či ztěžují poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek - např. změny u zahraničních partnerů, dopravců, či jiných dodavatelů, z důvodu vyšší moci, neodvratitelné události, nepředvídatelných mimořádných okolností jako živelné pohromy, války, povstání, epidemie, nebo v situacích, kdy by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků. Takového změny je CK povinna oznámit objednavateli ihned po jejich vzniku bez zbytečného odkladu. Pokud objednavatel neodstoupí od závazné objednávky, nebo od uzavřené smlouvy ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení a návrhu změny a která nebude kratší pěti dnů a neskončí před zahájením zájezdu, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.

Pokud se rozhodne v takovém případě od závazné objednávky, či uzavřené smlouvy odstoupit, má právo na navrácení zaplacené ceny zájezdu nebo na převod zaplacených částek na úhradu ceny náhradního zájezdu a to bez jakýchkoli stornopoplatků.
Totéž platí:
- při zrušení zájezdu, při přesunu termínu konání zájezdu o více než 3 dny,
- při závazné změně programu, trasy a místa ubytování, způsobu přepravy. Za závaznou změnu se však nepovažuje změna ubytování, či stravovacího objektu, pokud je zachována kategorie, či úroveň služeb náhradního objektu, popř. služby poskytnuté v objektu vyšší kategorie, či úrovně. Stejně tak se nepovažuje za závaznou změnu změna typu autobusu (pojem „autobus“ je třeba chápat jako silniční osobní dopravu, protože vyhledavače pracují pouze s tímto názvem dopravního prostředku), pokud náhradní autobus odpovídá svým vybavením původně sjednanému. V případě, že nedosáhne počet klientů počtu třiceti osob u jednoho zájezdu, doprava může být realizována i jiným dopravním prostředkem odpovídajícím silniční přepravě osob (mikrobus, osobní automobil), za dodržení všech platných předpisů pro provozování osobní dopravy. Za dodržení všech platných předpisů pro provozování osobní dopravy. CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud je to z náležitých důvodů nezbytné a není možné dodržet stanovený program a přes veškeré úsilí stanovené služby poskytnout, nebo pokud tak činí na ochranu zájmů účastníků, či objednavatele.
V případě, že CK nemůže dodržet původně stanovený program a poskytnout předem sjednané služby, je povinna :

- Zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné, nebo podobné původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření a poslání zájezdu.
- Upravit cenu zájezdu v závislosti na provedených změnách programu a služeb, a to pouze v tom případě, je-li důsledek těchto změn snížení ceny zájezdu a příslušný cenový rozdíl v ceně objednavateli vrátit.
- Vrátit objednavateli zaplacenou úhradu ceny neposkytnutých služeb, za které nemohlo být poskytnuto náhradní plnění ze zájezdu.
- CK neodpovídá za změny programu a poskytnutých služeb v důsledku událostí, které neodvisí od činnosti a postupu CK, jako např. přírodních katastrof, nepříznivých povětrnostních podmínek, místních stávek a povstání, teroristických

útoků, dopravních kolapsů, čekání na hranicích a jiných nepředvídatelných událostí, či okolností, které ovlivní objednavatele, či účastníky tím, že zcela, nebo zčásti nevyužijí objednané a CK zaplacené služby. V těchto případech objednavatel i účastníci ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

- CK je povinna čekat maximálně 15 minut po plánované době odjezdu ze stanoveného místa na účastníka, pokud jim byla vyzvozněna o jeho nezavěněním zdržení. Pokud takto vyzvozněna nebyla, je oprávněna odjet přesně v době plánovaného odjezdu. Po vypršení těchto lhůt účastníkovi nárok na přepravu zaniká.

X. odstoupení od smlouvy a výše stornopoplatku

Objednavatel má právo kdykoli před započetím zájezdu zrušit smluvní vztah a odstoupit od své závazné objednávky, nebo od uzavřené smlouvy, resp. stornovat účast jednotlivého účastníka na zájezdu, a to písemným oznámením CK. Smluvní vztah je zrušen a zájezd je stornován ke dni převzetí tohoto písemného oznámení, doručeného objednavatelem CK osobně, elektronickou poštou, nebo poštou. S výjimkou případů, kdy k odstoupení dojde v důsledku porušení povinnosti ze strany CK je objednavatel povinen platit stornopoplatky (odstupné). Stornopoplatky účtuje CK objednavateli při každém stornu – zrušení zájezdu, resp. při zrušení účasti každého jednotlivého účastníka na zájezdu – ze strany objednavatele, a to z celkové ceny zájezdu, resp. celkové ceny zájezdu připadající na stornovaného účastníka (určené jako součet podílu ceny zájezdu a celkového počtu platících účastníků tohoto zájezdu + ceny objednaných fakultativních a ostatních služeb pro účastníka, jehož účast je stornována), a to v následující výši podle doby před stanoveným dnem odjezdu, kdy bylo výše zmíněné oznámení doručeno.

do 91 kalendářních dnů	25%
90 – 41 kalendářních dnů	30%
40 – 21 kalendářních dnů	50%
20 – 11 kalendářních dnů	75%
10 – 4 kalendářní dny	90%
méně než 4 dny	100%

Stornuje-li objednavatel účast jednotlivého účastníka na zájezdu a zajistí-li objednavatel za něj náhradníka, který vyhovuje všem podmínkám zájezdu a jehož účast zabráni škodám, které CK zrušením účasti původního účastníka vznikly, neúčtuje CK v takovém případě stornopoplatky. V tomto případě je nutné, aby objednavatel poskytl CK nezbytnou součinnost související se změnou účastníka, která je potřebná k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména poskytnout CK pravdivé osobní údaje náhradníka a předložit doklady, potřebné k zajištění požadovaných služeb.

XI. pojištění

Účastníci nejsou prostřednictvím CK nikterak pojištěni. Případné pojištění, kterým mají být účastníci na základě závazné objednávky nebo uzavřené smlouvy mezi CK a některou pojšťovnou pojištěni, musí být uvedeno v textu uzavřené smlouvy, nebo uvedeno v závazné objednávce a potvrzeno CK, přičemž konkrétní podmínky pojištění musí být v textu přílohy těchto dokumentů. CK doporučuje uzavřít všem účastníkům prostřednictvím CK na celou dobu trvání zájezdu pojištění, které se vztahuje alespoň na případy tělesného poškození úrazem, smrti, krytí léčebných výloh v zahraničí, repatriace, poškození, zničení, odcizení, nebo ztráty cestovních zavazadel, odpovědnosti za škody a krytí nákladů souvisejících se zrušením cesty. Účastník, který nečte uzavřít toto pojištění, bere na vědomí, že je povinen sám uhradit veškeré vzniklé náklady a nemá proti CK z tohoto titulu žádné právní nároky. Dojde-li při zájezdu k většmu úrazu, nebo těžšímu onemocnění nepojištěného účastníka, vyrozumí CK osobu účastníkem označenou o této skutečnosti na svůj náklad.

V případě vzniku pojistné události (za předpokladu závazně objednaného nebo nastupovaného pojištění) je třeba řídit se pokyny pro pojištěné a rovněž vyplnit příslušné formuláře, které jsou k dispozici u vedoucího zájezdu. Vedoucí zájezdu a zástupci CK poskytnou pojištěnému v případě pojistné události patřičnou součinnost. Po návratu ze zájezdu jsou tyto formuláře a další patřičné doklady a dokumenty postoupeny příslušné pojšťovně. Účastník je v případě pojistné události v přímém právním vztahu k příslušné pojšťovně. CK nespozuje vznik pojistných událostí ani výši uplatňovaných nároků. Veškeré podmínky a podrobné informace týkající se pojištění účastníci obdrží minimálně při odjezdu, jinak jsou k dispozici v CK a všem účastníkům je doporučeno se s nimi seznámit.

XII. závěrečné ustanovení

Tyto „Všeobecné podmínky“ jsou nedílnou součástí každé závazné objednávky zájezdu pořádaného CK a každé uzavřené smlouvy o zájezdu pořádaném CK. Tyto „Všeobecné podmínky“ vstupují v platnost dne 1. března 2017. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto „Všeobecných podmínek“, jsou odpovídajícím způsobem skutečně známy a dostupnými v době tisku a CK si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

Objednavatel stvrzuje svým podpisem, případně razítkem a podpisem odpovědné osoby, na závazné objednávce, resp. na uzavřené smlouvě, že se s těmito všeobecnými podmínkami seznámil, rozumí jim, souhlasí s nimi a přijímá je v plném rozsahu.