

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Milan Lejčko, MILE – ZIMA 2011/12

## 1. SMLUVNÍ VZTAH

Smluvní vztah mezi M. Lejčko- CK Mile dále jen CK MILE a zákazníkem vzniká na základě podepsané cestovní smlouvy zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK MILE, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK MILE uznává a souhlasí s nimi. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu cestovní smlouvy a k jejímu doručení CK MILE, případně pokud cestovní smlouva nebude řádně vyplněna a nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo pokud nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha nebo doplatek, je CK MILE oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi bez nároku na náhradu. Přijetím podepsané cestovní smlouvy a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem cestovní smlouvy a souhlasí s ní. CK MILE se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 40/1964 Sb. Občanského zákoníku.

## 2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK MILE má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet CK MILE vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na prodejní CK MILE. Ceny zájezdů pořádaných cestovní kanceláří CK MILE jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Závazná cena je uvedena v cestovní smlouvě na zájezd. Při sepsání závazné cestovní smlouvy se platí záloha ve výši 50 % ceny zájezdu. Úhradu zbývajících částí/ doplatek je zákazník povinen poukázat nejpozději 30 dnů před počátkem zájezdu. Neuhradí-li zákazník doplatek v této lhůtě, je CK MILE oprávněna od smlouvy odstoupit a klient se tudíž nemůže zájezdu účastnit. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK MILE jako paušální náhrada nákladů vynaložených CK MILE spojených s realizací zájezdu. V případě, že si zákazník kupuje zájezd v době kratší než je 30 dní před začátkem zájezdu, platí celkovou částku při sepsání závazné cestovní smlouvy. Poplatky za změny v knihování jsou splatné ihned. V případě storna zájezdu u obch. zástupce vyplatí zpět zákazníkovi zaplacenou částku sníženou o storno poplatky, jakmile tato částka bude připsána zpět na jeho účet. CK MILE je povinna v takovém případě výše zmíněnou částku neprodleně poukázat na účet prodejce. Jestliže si zákazník zakoupí zájezd přímo u CK MILE, výše zmíněná částka mu bude vyplacena okamžitě. Dojde-li dodatečně ke změněm úředně stanovených a povolených přepravních tarifů je cestovní kancelář oprávněna ceny upravit.

## 3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K právům zákazníka patří:

- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb
- veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad písemně příslušnému delegátovi
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami
- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře CK MILE dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře K zákaznickým povinnostem patří:
  - uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek
  - zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
  - dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník
  - řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny průvodce nebo delegáta
  - zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu
  - zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu
  - převzít od cestovní kanceláře CK MILE doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny, pojištění), řádně je překontrolovat a řídit

se jimi.

- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo sruzu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

- uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI CK MILE

CK MILE je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb. CK MILE je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:

- zrušit zájezd
- posunout termín zájezdu
- poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie
- změnit cenu zájezdu
- změnit trasu dopravy
- změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (příletu)

## 5. ZMĚNA DOHODNUTÝCH SLUŽEB

a) Změna a odchylky jednotlivých služeb CK MILE od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných

případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy.

b) CK MILE neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, z důvodů přetížení komunikací, z důvodů stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, ani na slevu či jiné odškodnění.

c) CK MILE si vyhrazuje zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK MILE je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 21 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK MILE povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

d) CK MILE je oprávněna provádět operativně změny programů a poskytovaných služeb v průběhu

zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby. V takovém případě je CK MILE povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám
- vrátit zákazníkovi plnou cenu 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. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příjezdu/odjezdu do/z destinace.
- v případě, že CK MILE zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK MILE vyloučeny.

e) CK MILE 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, a další okolnosti, které CK MILE nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

f) Dny příjezdu a odjezdu z místa pobytu jsou určeny k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Jsou ale započteny do celkové délky trvání zájezdu, uvedené v katalogu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK MILE poskytnout žádnou finanční náhradu.

g) V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutno ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Služby náhradního ubytovacího zařízení nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacené stravovací služby. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK MILE jsou vyloučeny.

h) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/ odjezd, má CK MILE nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

## 6. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ

Na základě přání zákazníka, a pokud je to možné, může CK MILE změnit knihování zájezdu. Za tyto změny si účtuje níže uvedené částky:

- každá změna jména/cestující osoby poplatek **200,- Kč/os.**
- každá další změna v knihování – dopravy, ubytování, počtu osob, stravování, fakultativních služeb, atd. je poplatek **500,- Kč za položku!**
- změna termínu je možná **do 19 dní před začátkem zájezdu**, za poplatek **1.500,- Kč za osobu. V době kratší než 19 dní se jedná již o storno**, které se řídí stornovacími podmínkami a poplatky viz. bod 8.

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Milan Lejčko, MILE – ZIMA 2011/12

## 7. CENY

a) Závazná cena zájezdu je uvedena v cestovní smlouvě. CK MILE je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny. Pokud zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 3 dnů ode dne oznámení změny ceny. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy, má se za to, že souhlasí s novou cenou.

b) CK MILE je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě, však nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dní před zahájením zájezdu. CK MILE je oprávněna cenu zájezdu jednostranně

zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu

- směnečného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení

o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. V jiných případech, kdy CK MILE trvá na zvýšení ceny zájezdu navrhne klientovi změnu cestovní smlouvy.

## 8. STORNOVACÍ PODMÍNKY A POPLATKY

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy o účasti na zájezdu s CK MILE a to osobně nebo doporučeným dopisem (rozhodující

je převzetí písemného oznámení).

Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit tyto stornovací poplatky za každého účastníka:

a) nejpozději do 50. dne včetně před zahájením zájezdu 1500 Kč za osobu. Jednodenní lyžování Kaprun a Stubai 10 % z ceny zájezdu.

b) v rozmezí doby mezi 50. a 20. dnem včetně před zahájením zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu za osobu.

c) v rozmezí doby mezi 19. a 10. dnem včetně před zahájením zájezdu 80 % z celkové ceny zájezdu za osobu.

d) v době kratší než 9 dnů před zahájením zájezdu 100 % z celkové ceny zájezdu za osobu.

## 9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Součástí zájezdů CK MILE není cestovní pojištění. CK MILE fakultativně nabízí a klientům doporučuje uzavřít cestovní pojištění. Obsah, cena a výše krytí pojištění pro daný rok je k dispozici na prodejních místech CK MILE. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou řeší klient/objednavatel, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto sesmluvním partnerem. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny.

## 10. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě. V případě vadně poskytnutých či neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně nebo ji sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem a to nejpozději do 3 měsíců od ukončení zájezdu. V opačném případě se CK MILE reklamaci nebude zabývat. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi cestovní kanceláře CK MILE, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla

být náprava učiněna na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše delegát/ hoteliér reklamační protokol. V případě, že není možné reklamaci řešit na místě, podepíše

delegát zákazníkovi převzetí reklamace. CK MILE neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodců, ubytovacího zařízení či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK MILE nebo okolnostech na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Na veškeré reklamace, podané ve shodě s výše uvedenými podmínkami je CK MILE povinna odpovědět písemnou formou, a to nejpozději do 30 - ti dnů od obdržení reklamace.

## 11. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní kancelář CK MILE je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu

- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil

- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Cestovní kancelář CK MILE je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

## 12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník podpisem smlouvy uděluje souhlas v souladu s § 2 a § 5 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů cestovní kanceláři CK MILE ke zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní kanceláři k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovány pouze zaměstnanci cestovní kanceláře CK MILE. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas ve

stejném rozsahu i jménem osob cestujících.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 01.09.2011 a vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách CK MILE a v tištěném katalogu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK MILE si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy údaje v cestovní smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době tisku katalogu a CK MILE si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

**Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy.**

Platnost 1.9. 2011.

**Svazová místa pro středisko Aprica v termínech jarních prázdnin (páteční odjezdy na 4/7 nocí) platí při minimálním počtu 30 osob na trase. Více informací v CK MILE.**