

Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech cestovní kanceláře PAVEL HÉGR – ČESTYL

IČ: 658 52 648

DIČ: CZ 72 111 83 793

Všeobecné podmínky (dále jen podmínky) PAVEL HÉGR – ČESTYL (dále jen CK) upravují smluvní vztahy mezi CK a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživatele služeb CK v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku.

1. Úvodní ustanovení

CK je oprávněna sjednávat, prodávat a zajišťovat ubytovací, stravovací, průvodcovské, přepravní a další služby v oblasti cestovního ruchu v ČR nebo v zahraničí (dále jen zájezd).

2. Uživatelé služeb

CK poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení. Zákazníkem se rozumí fyzická či právnická osoba, která uzavře s CK smlouvu, jejímž předmětem je prodej zájezdu. Osoby mladší 15 let mohou užívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15-18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

3. Druhy služeb

CK poskytuje v zásadě dva druhy služeb:

standardní katalogové, tj. s předem vyhlášeným programem, pevně stanoveným rozsahem služeb a cenami
objednávkové (tzv. forfaitové), služby realizované na objednávku dle požadavků zákazníka.

4. Smluvní vztah a smlouva o zajištění služeb

4.1. Zájezd si zákazník může rezervovat, objednat a zakoupit u prodejců CK, tj. v prodejních kancelářích CK nebo u autorizovaných prodejců (dále jen prodejce).

4.2. Jestliže zákazník projeví zájem koupit zájezd, má možnost si zájezd rezervovat u prodejce. CK je oprávněna rezervaci neprovést, pokud by tím byly narušeny její obchodní zájmy nebo omezeny jiní zákazníci. Rezervaci se rozumí závazek CK, že po dobu max. 5 dnů neprodá zarezervovaný zájezd třetí osobě. Rezervace se provádí max. na dobu 5 dnů, kdy buď dojde k zakoupení zájezdu nebo zrušení rezervace.

4.3. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zajištění zájezdu, která je označena jako Cestovní smlouva/přihláška (dále jen přihláška). Podpisem přihlášky zákazníkem a CK vzniká zejména CK závazek dodat zájezd a zejména závazek zákazníka, zaplatit za zájezd jeho cenu. Smluvní podmínky platí i pro další osoby, které se také považují za zákazníky. Uvedené v přihlášce a za jejich povinnosti ručí zákazník, který podepsal závaznou přihlášku. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis uvedený na přihlášce. Údaje v katalogu a propagacích materiálech mají nezávazný informativní charakter a nemají vliv na obsah přihlášky. Při podpisu přihlášky zákazník potvrzuje, že jsou mu tyto Všeobecné podmínky známy, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá. Při podpisu přihlášky je také povinen zaplatit částku ve výši 50% z celkové ceny zájezdu včetně všech objednaných služeb, přičemž nebude-li tato částka zaplacená, je CK oprávněna od smlouvy kdykoliv odstoupit. Doplátek ceny objednaných služeb musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu, přičemž zahájením zájezdu se rozumí den odjezdu na zájezd. Nebude-li doplatek uhrazen ve stanoveném termínu, je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši storno poplatku určeného dle těchto Všeobecných podmínek, vypočtený z celkové ceny zájezdu včetně všech objednaných služeb a CK je oprávněna odstoupit od přihlášky, přičemž odstoupení od smlouvy nemá vliv na povinnosti zákazníka zaplatit pokutu.

4.4 V případě uzavření cestovní smlouvy/přihlášky v období 40 a méně dnů před nástupem na zájezd je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu včetně všech objednaných služeb ihned při podpisu přihlášky.

4.5 Pro délku a rozpis smluvně sjednaných služeb je závazný termín a rozpis uvedený v přihlášce. Časy odjezdů jsou potvrzeny v cestovních pokynech, které doručí CK zákazníkovi a jsou pro zákazníka závazné. Změny smluvně sjednaných služeb, pokud není uvedeno jinak, musí být zákazníkovi písemně oznámeny.

4.6 CK je oprávněna uskutečnit změna sjednaných služeb v nezbytných a nezaviněných případech, pokud tyto změny neovlivňují celkový charakter zájezdu (změna trasy, typu letadla nebo autobusu, letecké dopravní společnosti apod.). O těchto změnách není CK povinná zákazníkovi informovat.

4.7 Změny sjednaných podmínek zájezdu (zejména poklesem kurzu koruny, měny ubytování a služeb ze strany zahraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů služeb) nebo mimořádné okolnosti vyšší moci, kterým nemohla CK zabránit, které se projeví zvýšením ceny o více než 10% oproti ceně zájezdu uvedené v přihlášce, je CK povinná písemně oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn do 3 dnů po obdržení oznámení o těchto změnách od přihlášky odstoupit. Na tako zrušení přihlášky se nevztahuje storno poplatek. Jestliže zákazník do 3 dnů písemně či osobně od smlouvy neodstoupí, pak se má za to, že se změnou zájezdu včetně nových podmínek zájezdu souhlasí bez dalších nároků.

4.8 Při změně ubytování zájezdu zajistí CK zákazníkovi náhradní ubytování ve stejné lokalitě a v zařazení obdobné kategorie. Další nároky zákazníkovi nevznikají.

4.9 CK je oprávněna v případech ohrožení zákazníků následkem nepředvídaných okolností, které nemohla ovlivnit (nejistá politická a bezpečnostní situace cílové oblasti, stávky, dopravní problémy,...) nebo v případě, kdy není dodržen minimální počet zákazníků zájezdu, zrušit zájezd nejpozději do 5 dnů před dnem odjezdu na

zájezd. Tuto skutečnost neprodleně oznámí zákazníkovi a vrátí mu do 7 dnů od tohoto oznámení celou částku za nerealizované služby bez dalších nároků.

4.10. Poplatky za změnu objednaných služeb v zájezdu na základě přihlášky ze strany zákazníka (změna termínu, jména způsobu dopravy,...), případné poplatky za odstoupení od přihlášky se řídí stornopodmínkami. Tyto poplatky jsou splatné ihned při uplatnění změna či odstoupení.

4.11 Pokud si zákazník objedná další služby, které nejsou součástí zájezdu (jednolůžkový pokoj, fakultativní výlet apod.), je povinen je uhradit současně s cenou zájezdu. Tyto další placené služby budou uvedeny v přihlášce.

4.12 CK neručí za případné zpoždění dopravních prostředků a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a provozních důvodů. Cestující musí při plánování přípojů brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od přihlášky ani na náhradu škody.

4.13 Ceny služeb se řídí ceníkem platným v době podpisu přihlášky. Na případné pozdější sezónní slevy nemá zákazník nárok.

4.14 U forfaitových zájezdů je objednavatel povinen uhradit při objednání zájezdu zálohu v dohodnuté výši s ohledem na rozsah objednaných služeb, minimálně však ve výši 1.000,- Kč na osobu, u zahraničních zájezdů a 500,- Kč na osobu u tuzemských zájezdů. Tato záloha se při uzavření smlouvy o zajištění zájezdu stává součástí celkové ceny. Při zrušení objednávky před uzavřením smlouvy o zajištění zájezdu se záloha zákazníkovi nevrací. Při zrušení nebo změně podmínek uzavřené smlouvy platí v plném rozsahu ustanovení těchto Všeobecných podmínek.

5. Zrušení služeb ze strany zákazníka

5.1 Zákazník je oprávněn odstoupit od přihlášky kdykoliv před dnem odjezdu na zájezd, a to vždy písemnou formou. Při zrušení přihlášky ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit CK níže uvedené stornopoplatky. Rozhodující pro stanovení výše stornopoplatků je termín doručení písemného oznámení o zrušení přihlášky prodejci CK v místě, kde byl zájezd zakoupen.

Stornopoplatky při zrušení přihlášky:

41 a více dnů před poskytnutím první služby – 200,- Kč/os u tuzemských a 500,- Kč/os u zahraničních zájezdů.

40 – 31 dnů před poskytnutím první služby – 25 % z ceny sjednaných služeb

30 – 21 dnů před poskytnutím první služby – 35 % z ceny sjednaných služeb

20 – 11 dnů před poskytnutím první služby – 50 % z ceny sjednaných služeb

10 – 5 dnů před poskytnutím první služby – 75 % z ceny sjednaných služeb

4 dny před poskytnutím první služby – 90 % z ceny sjednaných služeb

3 - 1 den před poskytnutím první služby – 100 % z ceny sjednaných služeb

5.2 Při jakékoliv změně požadované zákazníkem v přihlášce, která nemění podstatně sjednaný předmět smlouvy sjednaných služeb (změna jména, typ stravování, rozšíření služeb, apod.) v době více než 40 dnů před poskytnutím první služby, je zákazník povinen za tuto změnu zaplatit poplatek 100,- Kč, který je splatný ihned. Při změně termínu zájezdu a místa pobytu či při změně počtu osob v době kratší než 40 dnů před první sjednanou službou, jsou tyto změna považovány za zrušení původní objednávky a podléhají výše uvedeným stornopoplatkům.

5.3 Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů nečerpá kteroukoliv ze zaplacených služeb nebo předčasně ukončí zájezd, nevzniká mu nárok na vrácení částky za nečerpané služby.

6. Reklamac

Zákazník má právo na reklamaci, jestliže služby, které byly předmětem přihlášky, nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Zákazník je povinen uplatnit případnou reklamaci bez zbytečného odkladu, aby mohla být provedena náprava na místě, musí být proveden zápis o předmětu reklamace potvrzený zákazníkem a průvodcem či odpovědným pracovníkem ubytovacího zařízení. Tento zápis je součástí písemné reklamace, kterou může zákazník uplatnit do 3 měsíců po ukončení zájezdu u prodejce, kde byl zájezd zakoupen. Termín vyřízení reklamace je do 30 dnů od jejího podání. Pokud bude reklamace shledána jako oprávněná, má zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy. Důvodem pro reklamaci nemůže být výskyt běžné lokální fany (hmyz, medúzy, apod...), stejně tak hluchý noční život, který patří k exotice pobytu zvláště v některých rekreačních lokalitách.

7. Dodržování právních předpisů

Zákazníci jsou povinni dodržovat právní, celní a devizové předpisy České republiky, tranzitní země a země pobytu. Pokud zákazník svým jednáním ohrozí nebo naruší průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší právní, celní nebo devizové předpisy, případně ubytovací řád ubytovacího zařízení, může být vyloučen ze zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na úhradu nevyužitých služeb. U zahraničních zájezdů si platné cestovní doklady zabezpečuje každý zákazník sám. Přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla min. 6 měsíců a pro udělení víza v pasu pro každou zemi minimálně jedna strana volná. CK nese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech ebeny. při neudělení víz.

8. Platnost

Tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech vstupují v platnost dnem 01.01.2011 a platí do doby jejich změny či zrušení.