

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře KRÉTATRAVEL, s. r. o. jsou platné pro zájezdy pořádané cestovní kancelář KRÉTATRAVEL, s. r. o. se sídlem v Tišnov, na Rybníčku 183, 66601 (dále jen CK) zastoupena: ORANGE travel, s.r.o. se sídlem v Brně, Hlinky 114, 603 00 a jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí zákonem č. 159/99 Sb. a občanským zákoníkem 40/64 Sb. Ve znění pozdějších předpisů a těmito smluvními podmínkami je upraven. CK je zastoupena CA ORANGE travel, s.r.o., která převzala 100% produktu.

2. Smluvní vztah

Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a CK podepsáním cestovní smlouvy zákazníkem a potvrzením od CK. Zákazník může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“). Předáním vyplněné smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením cestovní smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit veškeré služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

3. Platební podmínky

Ceny zájezdů jsou sjednány dohodou mezi CK a zákazníkem. Zákazník je povinen v předepsaném termínu uhradit zálohu min. 2 000,- Kč na osobu a do měsíce od sepsání smlouvy uhradit 50 % z ceny zájezdu a nejpozději 35 dnů před odjezdem uhradit doplatek. Neučiní-li tak, je CK oprávněna zrušit jeho účast na zájezdu bez předchozího uvědomění v souladu se stornopodmínkami dále uvedenými. CK si vyhrazuje právo upravit cenu letištních tax, včetně ceny pohonných hmot, pokud dojde v ČR nebo v zahraničí k jejich zvýšení. Služby a ceny určené věkem jsou limitovány posledním dnem zájezdu. Pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, spadá do vyšší cenové úrovně.

4. Sjednané služby

Trvání zájezdu je určeno termíny uvedenými v cestovní smlouvě, přesný odjezd a příjezd jsou oznámeny v pokynech na cestu nejpozději 7 dnů před odjezdem. Pro zájezdy s leteckou dopravou platí, že první a poslední den je určen k přepravě a CK neposkytuje náhrady za nečerpání služeb. V případě posunu odletu a příletu v rámci 24 hodin nese CK odpovědnost za nečerpání služeb v místě pobytu a nemůže poskytovat žádné záruky a náhrady. Ubytování a čerpání služeb v místě pobytu začíná dle obecně platných mezinárodních zvyklostí ve 14 hodin v den příjezdu a končí v 10 až 12 hodin v den odjezdu.

5. Změny sjednaných služeb

Katalogy zájezdů jsou vydávány s velkým časovým předstihem a CK si vyhrazuje právo na nezávazně odlišnosti údajů uvedených v katalogu. Pokud nastanou nezávazné okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je CK oprávněna provést odpovídající změny. CK je oprávněna zájezd zrušit, přesunout termín jeho konání ne více jak o 72 hodin, upravit způsob přepravy, změnit objekt ubytování apod. Tyto změny je CK povinna oznámit bez odkladu zákazníkovi.

Za závažnou změnu se nepovažuje:

- změna ubytovacího zařízení, pokud je zachována minimálně stejná kategorie a vybavenost objektu
- změna místa odletu a příletu, změna letecké společnosti, změna typu letadla a letového plánu oproti původně stanovenému. V takovém případě CK zajistí na vlastní náklady náhradní dopravu z / do původně stanoveného místa. Zaplatí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popř. autobusové dopravy
- zpoždění letů v důsledku přetížení letových koridorů, technických a provozních důvodů. CK nenahrazuje služby, které v důsledku zpoždění nemohly být čerpány a neodpovídá za škody, které tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy. Cestující bere také na vědomí, že první a poslední den zájezdu je určen k přepravě.
- změna ceny zájezdu ve smyslu navýšení o 10 % v důsledku poklesu kursu české koruny vůči € nebo USD,
- zákazník bere na vědomí, že u zájezdů prodávaných „na poslední chvíli“ může dojít k nezávazným změnám a CK si vyhrazuje právo upravit služby odlišně od popisu v katalogu

6. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo na:

- na řádné poskytnutí služeb
- dodatečné informace, které nebyly uvedeny v katalogu a se kterými byla CK prokazatelně seznámena před konáním zájezdu
- oznámení případných změn programu zájezdu a rozsahu služeb
- zrušení účasti na zájezdu za podmínek stanovených ve Všeobecných smluvních podmínkách
- reklamovat vady
- zajištění náhradníka a na překnihování zájezdu za poplatek 300,00 Kč / osoba
- odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené částky bez stornopoplatků v případě, že CK zájezd zruší nebo se konání zájezdu posune o více než 72 hodin

Zákazník má povinnost:

- uhradit zájezd ve stanoveném termínu, uvést správné údaje v cestovní smlouvě, zajistit si platné cestovní doklady
- poskytnout součinnost nutnou pro řádné čerpání služeb včetně převzetí cestovních dokumentů, jejich kontroly a dodržení pokynů v nich uvedených
- poskytnout aktivní součinnost při odstranění reklamací, jejímž předmětem jsou závady vzniklé a odstranitelné v místě konání zájezdu
- řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program zájezdu
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím zařízení, kde čerpal služby.

7. Zrušení zájezdu a stornopoplatky

Zákazník je oprávněn kdykoliv před odjezdem zrušit cestovní smlouvu s CK, přičemž zrušení musí být provedeno písemně. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen zaplatit za každou přihlášenou osobu následující stornovací poplatky:

- a/ při stornování v období do 61 dne před začátkem zájezdu 10% z celkové ceny
- b/ při stornování v období od 60 dne do 31 dne před začátkem zájezdu 30% z celkové ceny
- c/ při stornování v období od 30 dne do 15 dne před začátkem zájezdu 50% z celkové ceny
- d/ při stornování v období od 14 dne do 7 dne před začátkem zájezdu 80% z celkové ceny
- e/ při stornování v období od 7 dne a méně před začátkem zájezdu 100% z celkové ceny

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy z důvodu:

- živelné pohromy, válečného konfliktu, nepředpokladatelné změny u dodavatelů služeb, neobsazení vypsání zájezdu min. 30 osobami
- překročení hranice hospodárnosti neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení adekvátního rozumného úsilí CK má právo zrušit zájezd i z jiných důvodů. CK je povinna o zrušení zájezdu zákazníka informovat neprodleně nebo nejpozději 10 dnů před realizací zájezdu. V těchto případech má

zákazník právo na převod zaplacené částky na úhradu jiného zájezdu poskytnutého CK, případně na vrácení částky.

8. Reklamací

CK odpovídá za vady služeb, ke kterým se ve smlouvě zavázala. Účastníci zájezdu jsou povinni reklamovat vady poskytovaných služeb ihned tak, aby bylo možno tyto vady odstranit v průběhu zájezdu. V případě, že se nedostatek nepodaří odstranit, sepiše průvodce nebo delegát se zákazníkem zápis o reklamaci, tím se rozumí i popis průběhu vyřizování reklamované služby Zápis je zákazník povinen předložit při reklamaci v CK. Reklamaci je třeba uplatnit do 3 měsíců od ukončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Opomeneli-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za služby, které nebyly předmětem smlouvy. Reklamací musí být doručena písemně doporučeným dopisem, faxem nebo osobním předáním. Reklamací zasílané elektronickou poštou CK neakceptuje z důvodu nespolehlivé prokazatelnosti doručení. CK je povinna vyřídit reklamaci do 30 dnů od data podání. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy týkající se letecké přepravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. Je povinen na letišti sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání. Delegát CK Kretatravel není oprávněn uznávat jakékoli nároky.

9. Komplexní cestovní pojištění zákazníků

V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí a pojištění pro případ storna zájezdu. Pro Váš klid a pohodlí doporučujeme využít nabídky pojištění UNIQA pojišťovna, a.s. Nabízíme dva typy tarifů (KOMFORT a KOMFORT PLUS), výše pojistného plnění naleznete níže.

Na jedné cestovní smlouvě musí být pojištěni všechny osoby stejným tarifem. Pojištění je hrazeno formou příplatku k ceně zájezdu, výše příplatku je závislá na zvoleném typu pojištění.

TARIF KOMFORT: cena 30,- Kč / osoba / den

- léčebné výlohy, lékařský převoz a repatriace - pojistná částka 3 000 000 Kč
- vyslání opatrovníka - pojistná částka 60 000 Kč
- náklady za předčasný návrat z pojištěné cesty - pojistná částka 60 000 Kč
- náklady vzniklé zmeškáním veřejného dopravního prostředku - pojistná částka 60 000 Kč
- náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování - pojistná částka 60 000 Kč
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů - pojistná částka 60 000 Kč
- záchraňovací náklady - pojistná částka 500 000 Kč
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu - pojistná částka 60 000 Kč
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému - pojistná částka 60 000 Kč
- pojištění smrti následkem úrazu - pojistná částka 150 000 Kč
- pojištění trvalých následků úrazu - pojistná částka 300 000 Kč
- nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc v zahraničí) - pojistná částka 300 Kč/den
- pojištění odpovědnosti za škody na zdraví a věci třetí osoby - pojistná částka 1 000 000 Kč
- pojištění zavazadel - pojistná částka 15 000 Kč (5.000,- Kč/ks)
- pojištění nevyužití dovolené - pojistná částka 15.000,- Kč
- pojištění storna zájezdu max. do výše 80% stornopoplatků (včetně pojištění z důvodu nedobrovolné ztráty zaměstnání) - pojistná částka 15 000 Kč

TARIF KOMFORT PLUS: cena 43,- Kč/ osoba /den

- Léčebné výlohy do 5 000 000 a storno zájezdu do 30.000,- Kč / info v CK/
- pojištění storna zájezdu max. do výše 80% stornopoplatků (včetně pojištění z důvodu nedobrovolné ztráty zaměstnání) - pojistná částka 30 000 Kč

Pojistná ochrana začíná okamžikem sepsání cestovní smlouvy zahrnující cestovní pojištění zájezdu a končí ve 24.00 hodin dne ve smlouvě označeného jako termín ukončení zájezdu. V řízení o odškodném je zákazník v přímém právním vztahu k UNIQA pojišťovna, a.s.

10. Letecká doprava

Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si letecké společnosti vyhrazují právo změnit místo odletu, trasu letu, typ letadla a letový plán s možností mezipřistání. Navíc pravidelné linky mají přednost před charterovými lety. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dní trvání zájezdu, avšak bez vlivu na zkrácení zaplacených služeb v cílovém místě, tedy i bez možnosti refundace.

11. Využívání osobních dat

Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu se zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala osobní údaje. S těmito údaji bude CK pracovat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro aktivizační činnost. Údaje budou přístupny jen zaměstnancům CK a budou předávány pouze v míře nezbytné nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

12. Ostatní ustanovení

Tyto všeobecné a smluvní podmínky jsou součástí cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK a nabývají účinnosti podpisem obou stran. Zákazník potvrzuje podpisem cestovní smlouvy, že všeobecným smluvním podmínkám rozumí, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá i za účastníky, za které smlouvu sjednává.

Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 01.11. 2010.

KRETATRAVEL, s.r.o.
zastoupená ORANGE travel, s.r.o.
Galerie Vaňkovka, Ve Vaňkovce 1, 602 00 Brno
Tel.: 543 254 655, 543 254 755, Fax: 543 421 464