

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře KRÉTATRAVEL, s. r. o.

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře KRÉTATRAVEL, s. r. o. jsou platné pro zájezdy pořádané cestovní kanceláří KRÉTATRAVEL, s. r. o. se sídlem v Brně, Mlýnská 13, 602 00 (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.

2. Smluvní vztah

Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a CK podepsáním cestovní smlouvy zákazníkem a potvrzením od CK. Zákazníkem může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“). Pod pojmem zákazník dále nutno rozumět i účastníka zájezdu či příjemce jednotlivé služby, v jehož prospěch byla uzavřena cestovní smlouva. Smluvní vztah je určen cestovní smlouvou, všeobecnými smluvními podmínkami, katalogem nebo dodatečnou nabídkou. Závazná rezervace zájezdu ve prospěch zákazníka vzniká CK přijetím řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, přijetím zálohy min. 2000,-Kč na osobu, do konce dubna musí mít klient zaplacen min. 50% z ceny zájezdu a 30 dní před nástupem na zájezd doplatit do plné ceny zájezdu a služeb. Právo účasti na zájezdu zákazníkovi vzniká zaplacením ceny zájezdu. Zákazník odpovídá za správnost údajů jím uvedených v cestovní smlouvě.

3. Platební a cenové podmínky

Ceny zájezdů jsou sjednány dohodou mezi CK a zákazníkem. Zákazník je povinen v předepsaném termínu uhradit zálohu (viz bod 2.) a nejpozději 30 dní před odjezdem uhradit doplatek. Neučiní-li tak, je CK oprávněna zrušit jeho účast na zájezdu bez předchozího uvědomění v souladu se smluvními podmínkami 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 nečerpané služby. V případě posunu odletu a příletu v rámci 24 hodin nenese CK odpovědnost za nečerpané služby 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 nezávažné odlišnosti údajů uvedených v katalogu. Pokud nastanou nezaviněné 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 nezávažným 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 200,00Kč / 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 reklamace, 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) propadnutí zálohy – je-li zájezd stornován do 60 dnů před odjezdem
- b) 75 % z celkové ceny zájezdu je-li zájezd stornován v době do 14 dnů před odjezdem
- c) 100 % celkové ceny zájezdu je-li zájezd stornován 13 a méně dnů před odjezdem nebo nenastoupením na zájezd, popř. neúčastí na zájezdu způsobenou poskytnutím nesprávných či neúplných údajů v cestovní smlouvě.

- 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. Reklamační

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, sešle 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 14 dnů od ukončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Opomene-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. Reklamace musí být doručena písemně doporučeným dopisem, faxem nebo osobním předáním.

Reklamace zasílané elektronickou poštou CK neakceptuje z důvodu nespolehlivě prokazatelného doručení. CK je povinna vyřídít reklamaci do 30 dnů od data podání. V případě, kdy bude nutné získat vyjádření smluvního partnera (hotelu, cest. kanceláře, letecké společnosti apod.), akceptuje zákazník, že doba vyřízení reklamace může činit až 60 dnů. 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 katalogové ceně zájezdů pořádaných CK je zahrnuto povinné zákonné pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb. Za příplatek a se souhlasem klienta je možno v cestovní smlouvě sjednat cestovní pojištění společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. s následujícím plněním:

- léčebné výlohy, lékařský převoz a repatriace - pojistná částka 1 500 000 Kč
- vyslaní opatrovníka - pojistná částka 30 000 Kč
- náklady za předčasný návrat z pojištěné cesty - pojistná částka 30 000 Kč
- náklady vzniklé zmeškáním veřejného dopravního prostředku - pojistná částka 30 000 Kč
- náklady na právní pomoc v zahraničí - pojistná částka 30 000 Kč
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů - pojistná částka 30 000 Kč
- záchraňovací náklady - pojistná částka 30 000 Kč
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu - pojistná částka 30 000 Kč
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému - pojistná částka 30 000 Kč
- pojištění smrti následkem úrazu - pojistná částka 150 000 Kč
- pojištění trvalých následků úrazu - pojistná částka 300 000 Kč
- pojištění odpovědnosti za škody na zdraví třetí osoby - pojistná částka 1 000 000 Kč
- pojištění odpovědnosti za škody na věci třetí osoby - pojistná částka 500 000 Kč
- pojištění zavazadel - pojistná částka 10 000 Kč
- pojištění storna zájezdu na 80% stornopoplatků - pojistná částka 12 000 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 odškodnění je zákazník v přímém právním vztahu k UNIQA pojišťovna, a.s.

10. 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 akviziční 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.

11. 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 24.1. 2008.