

zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou již obsaženy v katalogu nebo nabídkovém listu a v cestovní smlouvě, zejména upřesnění údajů uvedených ve smlouvě, jméno, adresu a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnáhách v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

8. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DÚSLEDKY

8.1 Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

8.1.1 Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle předem dohodnutých podmínek (např. nedostatečný počet účastníků), je CK oprávněna provést odpovídající změny, případně služby, zájezd nebo pobyt zrušit. Tyto změny musí oznámit zákazníkovi bezodkladně.

8.1.2 Pokud dojde ke zrušení zájezdu ze strany CK ve lhůtě kratší než 20 dnů před zahájením zájezdu, je CK povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

8.1.3 CK se však může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo proto, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků (o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků musí CK informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před jeho zahájením) nebo v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, z důvodů rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (dopravní problémy, nejistá bezpečnostní situace, stávky, neštěstí a jiné okolnosti), které CK nemohla ani ovlivnit ani předvídat.

8.1.4 Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stomopoplateků, při zrušení služeb nebo zájezdu cestovní kancelář nebo při přesunu konání zájezdu proti původně stanovenému termínu o více jak 48 hodin nebo při závažné změně cestovní smlouvy - změny programu, trasy, ceny, místa ubytování a způsobu dopravy. Za závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytování nebo stravovacího objektu ve stejném pobytovém místě, pokud je zachována kategorie a rozsah vybavení tohoto objektu, případně poskytnuté služby v jiném objektu jsou vyšší kategorie.

8.1.5 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby koupil, nebo je na toto místo odešle doporučeným dopisem, případně předá jiným prokazatelným způsobem. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě stanovené CK, považuje to CK za souhlas s provedenými změnami.

8.2 V průběhu zájezdu a čerpání služeb:

8.2.1 CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb, pokud z naléhavých důvodů nelze dodržet původně stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby.

8.2.2 V případě, kdy CK nemůže dodržet stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby, je povinna

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu;
- upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality dohodnutých služeb,
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu za neposkytnuté služby, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu, pokud nebyly poskytnuty všechny služby zahrnuté do ceny zájezdu v plném rozsahu a kvalitě.

9. STORNOVACÍ PODMÍNKY

9.1 Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu, pobytu a čerpání služeb zrušit smluvní vztah.

9.2 Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy zákazník sepiše záznam o odstoupení od smlouvy.

9.3 Pokud je smluvní vztah zrušen zaslaným písemným oznámením, je tento vztah zrušen ke dni, kdy je toto písemné oznámení doručeno CK.

10. STORNOVACÍ POPLATKY

Při odstoupení od smlouvy, při neúčasti na zájezdu nebo pobytu nebo nečerpání potvrzených služeb je zákazník povinen uhradit CK následující stomopoplatky:

- 10.1 při odstoupení od smlouvy u vypsání tuzemských zájezdů v době:
- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| 30 a více dní před odjezdem | - 200,- Kč za osobu |
| 29 až 14 dní před odjezdem | - 30% z předem stanovené ceny |
| 13 až 7 dní před odjezdem | - 50% z předem stanovené ceny |
| 6 až 3 dny před odjezdem | - 70% z předem stanovené ceny |
| 2 a méně dnů před odjezdem | - 100% z předem stanovené ceny. |

- 10.2 při odstoupení od smlouvy u vypsání zahraničních zájezdů v době:
- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 46 a více dní před odjezdem | - 10% z předem stanovené ceny |
| 45 až 29 dní před odjezdem | - 20% z předem stanovené ceny |
| 28 až 14 dní před odjezdem | - 40% z předem stanovené ceny |
| 13 až 7 dnů před odjezdem | - 60% z předem stanovené ceny |
| 6 až 3 dny před odjezdem | - 80% z předem stanovené ceny |
| 2 a méně dnů před odjezdem | - 100% z předem stanovené ceny |

10.3 Při odstoupení od smlouvy u tuzemských i zahraničních zájezdů a pobytů na objednávku a ostatních služeb je zákazník povinen uhradit skutečně vzniklé náklady, nejméně však ve výši složené zálohy.

10.4 Nenastoupí-li zákazník na zájezd, pobyt či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. 6.2.8 těchto Všeobecných smluvních podmínek, hradí 100 % předem stanovené ceny.

10.5 Obecná ustanovení:

Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech zákaznickem zakoupených fakultativních služeb. Skutečně vzniklémi náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. CK má právo odečíst stornovací poplatek od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Při určení počtu dnů pro výpočet stomopoplateků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke zrušení objednaných a potvrzených služeb zákazníkem. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu nebo začátku čerpání služeb.

11. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

11.1 V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než byla předem dohodnuta a stanovena, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Právo zákazníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup vyřizování reklamace, součinnost zákazníka při ní, jakož i konečný způsob vyřizování reklamace stanovuje Reklamační řád CK, který je k dispozici v provozovně CK. Je v zájmu zákazníka, aby se náležitě seznámil s právní úpravou Reklamačního řádu a aby případnou reklamaci uplatnil včas, řádně zdůvodnil a podle možnosti i důkazně podložil.

11.2 V průběhu čerpání služeb je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce, vedoucího provozovny poskytující služby nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být uskutečněna náprava včas na místě samém.

11.3 Dojde-li k neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, nebo způsobenou třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo zákazníkem, který nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na náhradu nebo slevu z ceny.

11.4 Nedostatků v poskytovaných službách u zájezdů doprovázených průvodcem CK odstraňuje zásadně průvodce ve spolupráci s provozovatelem. Pokud se průvodci nepodaří nedostatek odstranit na místě, je povinen s reklamujícím zákazníkem sepsat protokol a dále postupovat podle ustanovení Reklamačního řádu.

12. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDŮ

12.1 Ceny zájezdů na objednávku zahrnují komplexní cestovní pojištění osob - účastníků zájezdů. Není-li uvedeno jinak, katalogové zájezdy komplexní cestovní pojištění nezahrnují.

12.2 Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění jsou uvedena v pojistné smlouvě, která je k nahlédnutí v provozovně CK.

12.3 Podpisem smlouvy vyslovuje zákazník souhlas s přechodem svých práv (postoupení pohledávky) na pojištění plnění vůči pojišťovně na CK v případě, že CK na základě požadavků zákazníka nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy poskytne za zákazníka úhradu léčebných nákladů, popř. uhradí jiné náklady za účastníka postiženého pojistnou událostí.

12.4 Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a CK nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

12.5 Zakoupí-li zákazník v provozovně CK zájezd organizovaný jinou cestovní kancelář, informuje jej o rozsahu pojištění prodejce CK.

13. POJIŠTĚNÍ CK PODLE ZÁKONA Č.159/1999 Sb.

13.1 Ze sjednaného pojištění vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kancelář právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky platí pro všechny zájezdy organizované cestovní kancelář Mgr. Radim Valušik - Modex sport a nabývají platnosti a účinnosti od 1.5.2017 a jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu nebo Příhláškou-oobjednávky potvrzuje, že mu jsou tyto Všeobecné smluvní podmínky známy, že s nimi souhlasí a že je přijímá.