

VŠEOBECNÉ A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY NA AKCÍCH CESTOVNÍHO RUCHU CESTOVNÍ KANCELÁŘE BUS TOURIST S.R.O. HRADEC KRÁLOVÉ

Vzájemný smluvní vztah mezi cestovní kanceláří BUS TOURIST s.r.o. (dále jen CK) a jejími zákazníky se řídí příslušnými ustanoveními zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku, dalšími zákony upravujícími podnikání v oblasti cestovního ruchu v platném znění a těmito všeobecnými a záručními podmínkami, které jsou závazné pro obě strany.

I. OBJEDNÁVKA

1. CK obstarává v souladu se svou zakladatelskou smlouvou a oprávněními, které jí byly uděleny, tuzemské a zahraniční zájezdy.

2. Účast na zájezdu je třeba předem objednat. Za objednávku se považuje podepsaná cestovní smlouva jednotlivce nebo objednávková kolektivita. Zákazník odpovídá za správnost údajů uvedených v cestovní smlouvě. CK potvrdí cestovní smlouvu razítkem a podpisem oprávněného pracovníka.

3. Při přijetí cestovní smlouvy se dohodne se zákazníkem termín, do kterého uhradí cenu zájezdu. Nepředložil-li zákazník doklad o zaplacení v dohodnutém termínu, může být zájezd nebo jeho místo nabudeno jinému zájemci.

4. Podepsáním cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že se seznámil s programem zájezdu dle katalogu na rok 2012 a se Všeobecnými smluvními podmínkami a že s nimi bez výhrad souhlasí.

II. CESTOVNÍ DOKLADY

Platný cestovní doklad a zabezpečení vízové povinnosti si obstarává každý zákazník sám a sám zodpovídá za jejich platnost. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí doklady, nebo mu jsou odcizeny, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na vlastní náklady.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY A ÚČAST NA ZÁJEZDU

Závazky zákazníka, jejichž splněním je podmíněna jeho účast na zájezdu, jsou stanoveny následovně:

1. Při podepsání cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit zálohu následovně:

a) pro poznávací zájezdy se stewardy: do 29.2.2012 ve výši 10% z celkové ceny (doplátek zálohy do výše 50% celkové ceny musí být uhrazeno do 1.3.2012), od 1.3.2012 ve výši 50% z celkové ceny.

b) pro ostatní zájezdy ve výši 50% z celkové ceny.

2. Doplátek ceny zájezdu musí být zaplacen nejpozději 1 měsíc před začátkem zájezdu.

3. V případě zakoupení zájezdu ve lhůtě kratší než 1 měsíc před odjezdem je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu.

4. Do 14 dnů před zahájením zájezdu obdrží zákazník pokyny k zájezdu. Pokud bude na závazné přihlášce uvedena emailová adresa klienta, budou mu pokyny k odjezdu zasílány elektronicky na uvedenou adresu (nikoli poštou).

5. Místo v autobuse je stanoveno při prodeji zájezdu. Kolektivní sídla seřazená stanoví samy.

6. Zákazníci cestující samostatně mohou být CK z organizačních důvodů přesunuti na jiné místo v autobuse. 7. Vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru v autobuse je omezen počet a velikost přepravovaných zavazadel každého účastníka zájezdu následovně: jeden kufr nebo batoh bez konstrukce nebo sportovní taška o max. hmotnosti 15 kg + jedno příruční zavazadlo o max. hmotnosti 5 kg. Zákazník je povinen označit své zavazadlo jmenovkou.

8. Zákazník, který během cesty nebo pobytu poruší zákony českého nebo navštíveného státu, nerespektuje základní program zájezdu, obtěžuje svým chováním spolucestující nebo hrubě porušuje pokyny průvodce, může být z zájezdu vyloučen, přičemž ztratí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

9. Děti do 15 let věku mohou cestovat pouze v doprovodu osob starších 18 let, osoby ve věku 15 až 18 let mohou cestovat samostatně pouze se souhlasem zákonného zástupce.

10. Brát s sebou zvířata není dovoleno.

11. K povinnostem kolektivů (fyzických a právnických osob) dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými a záručními podmínkami CK jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) v případě, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny dle článku VIII b),

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nostelem může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

IV. CENA ZÁJEZDU

Ceny zájezdů jsou cenami smluvními. CK má právo

na zvýšení ceny nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy došlo ke zvýšení cen nakupovaných služeb mimo CK (např. ceny za dopravu včetně pohonných hmot, přístavních poplatků, daní, změně kursu či devaluaci Kč), přičemž toto nebylo před uzavřením smlouvy známo.

-při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.

-při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. bezpečnostní a přístavní poplatky, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

-při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodující den, kdy byla stanovena cena služeb u zájezdů uvedených v katalogu 2012 je 01.11. 2011.

V. SLUŽBY

a) UBYTOVÁNÍ

Na zájezdech CK využívá různé typy ubytovacích kapacit, ve většině případů hotelové řetězce typu Formule1, Premiere Classe, Etap, dále hotely 2** a 3*** apod., výjimečně mezinárodní ubytovací zařízení YHA. Ubytovací zvyklosti v zahraničních zemích se mohou lišit od standardu České republiky včetně kategorizace zařízení. Samostatně cestující zákazník, který nepožádal a neuhradil příplatek za jednolůžkový pokoj, bere na vědomí, že může být ubytován s jinou osobou. Pokoje účastníků zájezdu přiděluje ubytovací zařízení.

b) STRAVOVÁNÍ

Není-li v programu jednotlivých zájezdů uvedeno jinak, je strava (polopenze) jednotná, zabezpečována stewardem a podávána zákazníkům ke konzumaci u autobusu, případně rozdávána na místa dle zasedacího pořádku.

c) SLUŽBY PRŮVODCE

Zájezd zahrnuje služby český mluvícího průvodce, který zabezpečuje organizaci zájezdu, poskytuje v autobuse rámcové místopisné, historické a další výklady a dle možnosti daných mezinárodními uhlavami o průvodcovské službě doprovází skupinu při jednotlivých prohlídkách. Není-li výslovně v itineráři zájezdů uvedeno, že program obsahuje prohlídku s místním průvodcem, pak průvodce CK podává výklad zpravidla jen v autobuse a v přiměřené míře mimo autobus. Konkrétní prohlídky jednotlivých lokalit po výstupu z autobusu (např. archeologických areálů, zahrad, prostranství před významnými stavbami, interiérů kostelů, muzeí, památkových objektů apod.) probíhají individuálně, bez přímého průvodcovského výkladu.

VI. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

a) ZRUŠENÍ DOHODNUTÝCH SLUŽEB.

CK si vyhrazuje právo nejpozději 21 dnů před zahájením zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu 35 účastníků. CK je oprávněna též zrušit zájezd z důsledku neodvratitelné události, které nemohla ani při vynaložení veškerého úsilí zabránit. O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka informovat písemnou formou. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

b) ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU A ČERPÁNÍM SLUŽEB

Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnou mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5ti dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Při zvýšení ceny služeb je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně služeb do 5ti dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna vrátit rozdíl v ceně služeb zákazníkovi. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5ti dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit uhrazenou cenu bez povinnosti platit odstupné.

c) ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB V PRŮBĚHU ZÁJEZDU A ČERPÁNÍ SLUŽEB

Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb CK neposkytne službu nebo její podstatnou část řádně, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat, případně aby zákazník mohl služby čerpat. Změna je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám. Program zájezdu může být upraven dle místa ubytování s ohledem na bezpečnostní předpisy v mezinárodní silniční dopravě AETR. CK neručí za určitá omezení návštěv

historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních či náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu. CK nenese odpovědnost za změny rozsahu poskytnutých služeb způsobených z důvodu vyšší moci. CK si vyhrazuje právo v průběhu zájezdu na změnu věcného i časového programu z důvodu neodvratitelných událostí, které nemohla ovlivnit ani předvídat ani při vynaložení veškerého úsilí (např. z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, na odstoupení od smlouvy, na náhradu nečerpaných služeb ani na náhradu jakékoliv s tím spojené škody. CK není povinna poskytnout zákazníkovi náhradu ani slevu, jestliže zákazník nenastoupí na zájezd či sjednaných služeb z osobních důvodů nevyužije. Stejně tak, pokud zákazník neoznámil snížení počtu účastníků ve skupině před uplynutím stornovací lhůty.

d) ZMĚNY V CESTOVNÍ SMLouvĚ DLE PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí CK změny v uzavřené cestovní smlouvě. Provedení změny účastníka nebo změny zájezdu podléhá zaplacení poplatku 300,- Kč za každou již pojištěnou osobu.

VII. ZRUŠENÍ OBJEDNÁVKY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo odstoupit od cestovní smlouvy. Zrušení musí být provedeno písemně. CK má právo účtovat si stornoplatek. Výše stornoplatku se počítá od doručení písemného oznámení o zrušení objednávky do CK a to:

- více než 70 dnů před odjezdem 10 % z ceny zájezdu

- 69 - 31 dnů před odjezdem 30 % z ceny zájezdu

- 30 - 21 dnů před odjezdem 50 % z ceny zájezdu

- 20 - 11 dnů před odjezdem 70 % z ceny zájezdu

- 10 a méně dnů před odjezdem 100 % z ceny zájezdu

Přesahují-li účelně vynaložené náklady výše uvedené částky, má CK právo účtovat odstupné až do skutečné výše.

VIII. POJIŠTĚNÍ

a) CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH
Zákazníci jsou pojištěni u České podnikatelské pojišťovny a.s., Vienna Insurance Group, číslo smlouvy 1870000455. CK nabízí pojištění jakou součástí své služby zákazníkovi. Pojištěním vzniká vztah přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pojištění je platné pouze pro zákazníky, kteří uvedou své rodné číslo nebo datum narození do cestovní smlouvy.

Pojištění se vztahuje na:

1) pojištění léčebných výloh celkem do výše Kč 2.000.000,-

- zdravotní péče do výše Kč 2.000.000,-

- repatriace a převoz do výše Kč 2.000.000,-

- ošetření zubů do výše Kč 5.000,-

2) úrazové pojištění

- smrt následkem úrazu do výše Kč 100.000,-

- trvalá invalidita následkem úrazu do výše Kč 200.000,-

- pojištění zavazadel do výše Kč 15.000,- (za jednu věc, maximálně Kč 10.000,-).

3) pojištění odpovědnosti za škodu

- na zdraví do výše Kč 2.000.000,-

- na věci do výše Kč 500.000,-

- finanční do výše Kč 100.000,-

4) zrušení zájezdu do ciziny z vymezených důvodů až do výše 80% stornoplatků, maximálně však do výše Kč 12.500,-

b) POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

Veškeré zájezdy obsahují povinné smluvní pojištění CK dle zákona o cestovním ruchu č. 159/1999 Sb. Pojištná smlouva je uzavřena s Českou podnikatelskou pojišťovnou a.s., číslo smlouvy 0200800019. Nároky zákazníka, které mu vzniknou proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí u povinného smluvního pojištění na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

IX. REKLAMACE

Zákazník může sdělit zástupci CK jakoukoliv závadu či nedostatek, který pocítí, a to písemně nebo jinou vhodnou formou, nejpozději do 3 měsíců po skončení zájezdu. Na později podané sdělení se nebere zřetel. Vyřízení reklamace musí být provedeno do 30 dnů od uplatnění.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Všeobecné smluvní podmínky jsou součástí cestovní smlouvy a platí na všechny zájezdy CK BUS TOURIST s.r.o.

- Předáním podepsané cestovní smlouvy dle čl. I, odst. 2., zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. CK BUS TOURIST s.r.o. zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka, včetně rodného čísla. Tento souhlas vyslovuje rovněž jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

- Pro zájezdy, jejichž garantem je jiná cestovní kancelář než CK BUS TOURIST s.r.o., platí všeobecné a stornovací podmínky této cestovní kanceláře.