

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH HCZ SPOL. S R.O. CK BlueSport

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) jsou nedílnou součástí Cestovní smlouvy (dále jen CS) nebo objednávky služeb, která upravuje vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář (dále jen CK). Verze: 1.02 z 26.1.10

1. PŘEDMĚT SMLOUVY A VYMEZENÍ ZÁJEZDU

- 1.1. Předmětem Cestovní smlouvy (dále jen CS) je zájezd Cestovní kanceláře (dále jen CK) identifikované na CS a uvedený v internetové nabídce CK nebo jiné služby cestovního ruchu sjednané individuálně. CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd z internetové nabídky CK za podmínek a v rozsahu v něm uvedeném a dále upřesněném v podrobných pokynech k zájezdu.
- 1.2. Vymezení zájezdu v internetové nabídce obsahuje termín (datum odjezdu a návratu) a program zájezdu, služby poskytnuté během zájezdu, včetně způsobu ubytování a stravování, a předběžnou cenu zájezdu.

2. UZAVŘENÍ CESTOVNÍ SMLOUVY A POVINNOSTI CK

- 2.1. CS či objednávka se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran. CS či objednávka nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu zákazníkem, zaplacením zálohy nebo ceny zájezdu a následně podpisem CK, která tím stvrzuje zařazení zákazníka do zájezdu.
- 2.2. CS či objednávka musí být uzavřena písemnou formou, za kterou je považováno doručení podepsané CS či objednávky do CK osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky (dle § 852 a § 40, odst. 3. a 4. Občanského zákoníku).
- 2.3. Zákazník podpisem CS nebo objednávky stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto všeobecných smluvních podmínek a to i ve prospěch dalších osob uvedených v CS, pro které CS sjednává. Podpisem CS zákazník rovněž stvrzuje, že se seznámil s zněním popisu zájezdu v internetové nabídce a převzal doklad o pojištění CK proti úpadku.
- 2.4. CS zákazník podává na formuláři CK a zároveň doloží prokazatelným způsobem (např. kopií pokladní složenky) zaplacení zálohy na zájezd. CK potvrdí zákazníkovi přijetí CS i zálohy e-mailem.
- 2.5. Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží návrh CS, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu, místo náhradníka nebo vrácena záloha v plné výši způsobem dle vzájemné dohody.
- 2.6. Zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu uvedenou v CS. Nároky na slevy uplatňuje zákazník sám při sjednávání CS. Slevy nelze uplatnit dodatečně.
- 2.7. Pokud zákazník uzavírá CS ve prospěch dalších zákazníků, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto zákazníků souhlas uzavřít tuto CS. Dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací) a za předání jejich osobních dat při uzavírání CS (především jméno, příjmení, datum narození, adresu) nutných pro evidenci těchto osob v CK a pro zařazení do zájezdu.
- 2.8. Platným dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží spolu s „Pokyny k zájezdu“, kde jsou upřesněny informace o zájezdu, po zaplacení plné ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb a to nejpozději 7 dní před odjezdem.
- 2.9. Voucher a „Pokyny k zájezdu“ zašle CK e-mailem na adresu uvedenou v CS.
- 2.10. Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny a voucher 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník pokyny k zájezdu obdržel.
- 2.11. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v „Pokynech k zájezdu“. CK neodpovídá za škody způsobené nedodržením podmínek uvedených v „Pokynech k zájezdu“ ze strany zákazníka a není to důvodem k uplatnění reklamace.

3. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

- 3.1. Cena zájezdu je stanovena smluvně mezi CK a zákazníkem a je považována za zálohu až do realizace zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Cena je uvedena v Kč či v EUR.
 - 3.1.1. Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedené a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby. V případě zákonem stanovených zájezdů cena zahrnuje i povinné pojištění CK proti úpadku.
 - 3.1.2. Cena nezahrnuje zejména náklady nepovinné či variabilní, např. místní poplatky, víza, stravování a cestovní pojištění (pokud není uvedeno jinak).
- 3.2. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
 - 3.2.1. Platná záloha činí 30% z celkové ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb a musí být uhrazena zároveň s podáním CS.
 - 3.2.2. Doplatek musí být uhrazen nejpozději 36 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK. V případě neuhrazení doplatku má CK právo vyřadit zákazníka ze zájezdu. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha,

- snižena o základní odstupné dle odst. 10., mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o zrušení účasti ze strany klienta.
- 3.3. V případě uzavření CS ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb.
 - 3.4. Cenu zákazník hradí přímo CK (na místě v hotovosti, platební kartou, pokud ji CK přijímá či bankovním převodem).
 - 3.5. V případě stravování zahrnutého v ceně zájezdu CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.
 - 3.6. V případě platby poukázkami (např. poukázky firmy Sodexho a podobné) lze uplatnit jen omezené množství poukázek. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v celé jejich nominální hodnotě. V případě zrušení zájezdu nebo odstoupení od CS zákazníkem se vracejí opět poukázky. Poukázky nelze v žádném případě směniti za peníze.
 - 3.7. Zákazník bere na vědomí, že CK nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to u zájezdu uvedeno.
- 4. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU**
- 4.1. CK je oprávněna zvýšiti cenu zájezdu uvedenou na CS, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení o více než 10 % u.: a) ceny za dopravu nebo pohonných hmot, b) směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu a uvedeného v CS.
 - 4.2. CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.
 - 4.3. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšiti ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhraditi. Zvýšení ceny z důvodu uvedeného v bodě 4.1. není považováno za důvod k odstoupení od CS.
 - 4.4. Úprava ceny dle bodu 4.1. v případě změny směnného kurzu Kč vůči EUR bude provedena, pokud dojde ke zvýšení kurzu stanoveného ČNB k datu uzavření CS oproti kurzu ČNB o více jak 10 %. Cena bude upravena o stejný počet procentních bodů, o kolik procentních bodů se zvýšil směnný kurz. CK nemá právo zvýšiti cenu o více procentních bodů, než o kolik procentních bodů se zvýšil směnný kurz.
- 5. ZMĚNA PODMÍNEK CESTOVNÍ SMLOUVY A SJEDNANÝCH SLUŽEB**
- 5.1. CK si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit program, trasu a další sjednané služby, které zahrnuje uzavřená CS. CK neručí za plné dodržení programu zejména v případě živelné pohromy, vypuknutí nepokojů, vážného onemocnění nebo úrazu či úmrtí účastníka či vedoucího zájezdu, zdržení na hranicích či v dopravních zácpách a v dalších mimořádných případech. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků.
 - 5.2. CK má právo v průběhu zájezdu na ukončení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, kdykoli v průběhu zájezdu. Neodvratitelnou událostí je míněna např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, lidové hnutí, vzbouření, stávkový, úřední zákazy, pirátství, civilní a vojenské nehody, výjimečný stav, epidemie, nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelné pohromy, dopravní kolapsy, zdržení na státních hranicích apod.
 - 5.3. Změny uvedené v odst. 5.1. až 5.2. nejsou důvodem k odstoupení od CS a změna programu není ani důvodem k podání reklamace. V případě, že tyto změny nastanou před zahájením zájezdu, je CK povinná bez zbytečného odkladu o nich zákazníkovi písemně informovat.
 - 5.4. CK si vyhrazuje právo změnit podmínky CS. S výjimkou změn uvedených v odst. 5.1 až 5.2. a odst. 4.1, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit, nebo od CS odstoupí bez povinnosti uhraditi odstupné. Odstoupení je nutné podat písemně ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu CS. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě odstoupení od CS nabídne CK zákazníkovi jiný zájezd ve srovnatelné kvalitě (pokud je to možné). Pokud zákazník tuto nabídku přijme, tak se platby uskutečněné na základě původní CS započítávají na platby dle nové CS.
 - 5.5. Pokud CK poruší své povinnosti vyplývající z uzavřené CS, má zákazník právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení složené zálohy.
 - 5.6. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK. Případné zvýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí (5.2.) hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkům vrací úhrada za nerealizované výdaje.
 - 5.7. V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení nebo doobjednání dodatkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek 300 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za zrušení účasti na zájezdu dle kap.9.3., nestanoví-li CK jinak.
- 6. PORUŠENÍ CS V PRŮBĚHU ZÁJEZDU**
- 6.1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi řádně a včas služby cestovního ruchu (nebo jejich podstatnou část), nebo zjistí, že k této situaci dojde, je CK bez zbytečného odkladu povinná provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Nelze-li toho dosáhnout jinak než poskytnutím služeb nižší kvality, je CK povinná vrátiti zákazníkovi rozdíl v ceně.

7. VYSLÁNÍ NÁHRADNÍKA

- 7.1. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou CS. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě, a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.
- 7.2. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě dalších nákladů spojených s touto změnou.
- 7.3. Ve zvláštních případech, uvedených v nabídce a cestovní smlouvě, je změna zákazníka považována za storno a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 10.

8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 8.1. Realizace zájezdů z internetové nabídky CK může být podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.
- 8.2. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.
- 8.3. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události (5.2.) kdykoli před odjezdem. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snižena o prokazatelně realizované výdaje.
- 8.4. V případě, že CK zruší zájezd z důvodů uvedených v této kapitole, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu.

9. Odstoupení od cestovní smlouvy

- 9.1. CK může před zahájením zájezdu od CS odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
- 9.2. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.
- 9.3. Zákazník může kdykoli odstoupit od CS bez udání důvodů. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatek) za sebe a za všechny osoby uvedené v CS.
- 9.4. Za den odstoupení od CS ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CK písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na zájezdu.

10. Odstupné

- 10.1. Výše odstupného (stornopoplatku) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od CS do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného se stanovuje z celkové ceny zájezdu nesnížené o slevy a bonusy a činí:
59 - 35 dní 30 %
34 - 20 dní 50 %
19 - 7 dní 80 %
6 dní a později před odjezdem 100 %
- 10.2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí odstupné 100 % z ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odstupné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
- 10.3. Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výdaje CK za zákazníka ke dni odstoupení od CS převyšují odstupné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se toto odstupné na hodnotu těchto výdajů + základní poplatek (300 Kč).
- 10.4. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snižena o výše uvedené odstupné.
- 10.5. Sazby odstupného se vztahují i na doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu.
- 10.6. Dosud zaplacená úhrada snižena o výše uvedené odstupné bude zákazníkovi vrácena v měně, ve které úhradu provedl. Bankovní poplatky za tuto platbu jdou na vrub zákazníka. Při platbě v EUR je vrácená částka zasílána tzv. europlatbou.

11. Odpovědnost cestovní kanceláře a reklamace

- 11.1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou CS a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě nabízené u zájezdu a v případných upřesňujících informačních materiálech, může uplatnit své právo na reklamaci
- 11.2. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené CS bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- 11.3. Reklamací musí být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle CS, jinak právo na reklamaci zaniká.
- 11.4. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u vedoucího zájezdu případně u agentury zajišťující služby pro CK v dané oblasti. Jestliže není možné zjednat nápravu ihned, sepíše vedoucí (agentura) se zákazníkem záznam obsahující: osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a případný požadavek na její vyřízení.
- 11.5. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení zájezdu v případě, že reklamací byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

- 11.6. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
 - 11.7. zákazníkem,
 - 11.8. třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná,
 - 11.9. neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
 - 11.10. V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí (bod 5.2.), je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc dle svých možností.
 - 11.11. CK neručí:
 - 11.12. za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,
 - 11.13. za případné zpoždění autobusové, trajektové nebo letecké dopravy z technických či dopravně provozních důvodů a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.

12. ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU (ZÁKAZNÍKŮ)

- 12.1. Zákazník je povinen:
 - 12.1.1. mít platný cestovní doklad splňující požadavky navštívených států,
 - 12.1.2. dodržovat právní předpisy navštívených států,
 - 12.1.3. uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu pokud toto pojištění není zahrnuto do ceny zájezdu,
 - 12.1.4. dodržet místo nástupu, které uvedl,
 - 12.1.5. dbát pokynů vedoucího zájezdu a dodržovat stanovený program
 - 12.1.6. předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se účastní zájezdu osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu.
- 12.2. Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neplatností jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.
- 12.3. Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- 12.4. Zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní zodpovědnost.
- 12.5. Je-li zákazník pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, má vedoucí právo vyloučit tohoto zákazníka ze zájezdu bez náhrady. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.
- 12.6. Zákazník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd a její nedodržení není důvodem k odstoupení od CS.
- 12.7. Zákazník prohlašuje, že:
 - 12.7.1. si není vědom žádných závažných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje;
 - 12.7.2. bude respektovat pokyny vedoucího zájezdu;
 - 12.7.3. uhradí eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle CS;
 - 12.7.4. pokud uzavírá CS ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu;
 - 12.7.5. souhlasí s použitím jeho osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.) uvedených v CS pro potřeby CK, a to výhradně za účelem pořádání zájezdu a zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi, a dále pro potřeby pojišťovny poskytující zdravotní pojištění. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na CS.

13. POJIŠTĚNÍ CK

- 13.1. CK je pojištěna proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999Sb v platném znění. Informace o pojištění proti úpadku obdrží zákazník při uzavírání CS.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Tyto všeobecné podmínky platí pro všechny zájezdy a služby zveřejněné v internetové nabídce CK a na jejich webových stránkách. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách a tyto aktualizované podmínky budou platit pro CS uzavřené po datu zveřejnění.
- 14.2. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito všeobecnými podmínkami, zákonem č. 159/1999 Sb., zákonem č. 101/2001 o ochraně osobních údajů a dále Občanským zákoníkem, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy v platném znění.
- 14.3. Vzájemný smluvní vztah mezi CK a dalšími cestovními kancelářemi, které zastupuje, se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 14.4. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných podmínek a CS.
- 14.5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, že je v souladu s jejich vůlí a s obsahem této smlouvy souhlasí. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Verze: 1.02 z 26.1.10