

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ SLUŽEB **SPOLEČNOSTI ABC - TOURS, SPOL. S R.O.**

Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře ABC - Tours, spol. s r. o. - IČ 60701986 (dále jen „Všeobecné podmínky prodeje“). Následující Všeobecné podmínky prodeje platí pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří ABC - Tours, spol. s r. o. (dále jen „CK“) Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek prodeje je Reklamační řád. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CK k danému typu zájezdu poskytuje. Niže uvedené Všeobecné podmínky a Reklamační řád prodeje jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Zákazník obdrží návrh Smlouvy o zájezdu, kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle do CK a uhradí zálohu na účet CK do termínu platnosti rezervace. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, úhradou zálohy či celé částky zákazníkem na účet CK a jejího potvrzení ze strany CK. Tímto okamžikem nabývá Smlouva o zájezdu platnosti i účinnosti. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, jakož i s Důležitými informacemi, uznává je a souhlasí s nimi. CK poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby starší 15 let a mladší 18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu, potvrzené ze strany CK.

II. CENOVÉ PODMÍNKY

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Smlouvě o zájezdu a kterou potvrdí CK. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH.

CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 6. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, USD, použitého pro stanovení konečné ceny zájezdu, a to o více než 10 %. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- při zvýšení ceny za dopravu včetně 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. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu,
- při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně.

Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů. Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úprav cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem konečné ceny sjednané v Smlouvě o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CK zákazníkovi nejpozději 6 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 2 dnů od okamžiku, kdy mu byla navržena změna Smlouvy o zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí.

Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CK požádá, hradí zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu jako jednorázový doplatek. Případné slevy, vyhlášené CK, po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi CK a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečné poskytnutí slevněné ceny.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK. má právo a zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření

Smlouvy o zájezdu minimální zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu, případně jinou částku stanovenou CK. Neučiní-li tak zákazník do data sjednaného ve Smlouvě o zájezdu, má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odstupné ve výši 50 % z ceny zájezdu. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CK připsána požadovaná částka.

Při platbě zálohy či celkové částky za zájezd fakturou bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy ve výši 1000 Kč za každou osobu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížen požadovaný doplatek do celkové ceny zájezdu. Při vzniku přeplatku bude tento rozdíl vrácen zákazníkovi.

V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem k čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést hotovostním vkladem na účet CK nebo hotově v kanceláři CK.

V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku VI. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po plné úhradě celkové ceny zájezdu. Odstoupí-li zákazník (fyzická osoba) od Smlouvy o zájezdu, na který zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CK, vrátí CK příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení odstupného.

IV. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, Odstoupení od Smlouvy o zájezdu a zrušení zájezdu

Pokud nastanou závažné okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu, mající charakter okolností vyšší moci, je CK oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a zájezd kdykoliv zrušit.

V případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci (např. živelné pohromy, válka, povstání, stávky, zásah státní moci, teroristické útoky, vyhlášený stav nebezpečí, jiné zdraví a život ohrožující důvody) **před zahájením zájezdu** má zákazník právo na převod zaplacené ceny nebo zálohy na úhradu ceny náhradního plnění, případně na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, po odečtení skutečných nákladů, nejmeně však 30% z ceny zájezdu /pojištění není počítáno do ceny zájezdu, tato částka je nepfenosná a propadáá. Skutečnými náklady se rozumí výdaje CK, které již byly skutečně vynaloženy-závazky vůči partnerům v zahraničí, související s ubytováním, nákup vstupenek, pojištění a jiné prokazatelné důvody. V tomto případě nedochází k zániku Smlouvy o zájezdu, nýbrž se mění podmínky Smlouvy o zájezdu tak, že CK je povinna sdělit zrušení zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu spolu s nabídkou možnosti využití náhradního zájezdu (tj. zájezdu do stejné destinace, ale v jiném termínu, případně zájezdu do jiné destinace, kterou CK zajišťuje). Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o zrušení zájezdu spolu s nabídkou možnosti využití náhradního zájezdu, platí, že s nabídkou náhradního zájezdu souhlasí. Termín náhradního zájezdu do stejné destinace, případně výběr zájezdu do jiné destinace, kterou CK zajišťuje, sdělí zákazník na výzvu CK. Potvrdí-li CK náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je vyšší než cena původního zájezdu, je zákazník povinen zaplatit doplatek ceny zájezdu ve lhůtě určené v potvrzení zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Potvrdí-li CK náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je nižší než cena původního zájezdu, je CK povinna snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

Došlo-li k zrušení zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci (např. živelné pohromy, válka, povstání, stávky, zásah státní moci, teroristické útoky, vyhlášený stav nebezpečí, jiné zdraví a život ohrožující důvody) **po zahájení zájezdu**, je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět, přičemž má CK právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V takovém případě má zákazník právo na převod zaplacené ceny ponižené o úhradu dosud poskytnutých služeb na úhradu ceny náhradního plnění, případně na vrácení zaplacené ceny ponižené o úhradu dosud poskytnutých služeb, bez jakéhokoliv odstupného. V tomto případě nedochází k zániku Smlouvy o zájezdu, nýbrž se mění podmínky Smlouvy o zájezdu tak, že CK bez zbytečného odkladu po dopravení zákazníků zpět nabídne zákazníkům možnost využití náhradního zájezdu (tj. zájezdu do stejné destinace, ale v jiném termínu, případně zájezdu do jiné destinace, kterou

CK zajišťuje) s tím, že zákazníkem zaplacená cena ponižená o úhradu dosud poskytnutých služeb se převede na úhradu ceny náhradního zájezdu. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení nabídky možnosti využití náhradního zájezdu, platí, že s nabídkou náhradního zájezdu souhlasí. Termín náhradního zájezdu do stejné destinace, případně výběr zájezdu do jiné destinace, kterou CK zajišťuje, sdělí zákazník CK na výzvu CK. Potvrdí-li CK náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je vyšší než cena původního zájezdu, je zákazník povinen zaplatit doplatek ceny zájezdu ve lhůtě určené v potvrzení zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Potvrdí-li CK náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je nižší než cena původního zájezdu, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně zájezdu. CK neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkům v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci.

V případě zrušení zájezdu po jeho zahájení z důvodu technické poruchy autobusu nebo z důvodu účasti na dopravní nehodě, je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět, přičemž má CK právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V takovém případě má zákazník právo na převod zaplacené ceny ponižené o úhradu dosud poskytnutých služeb na úhradu ceny náhradního plnění, případně na vrácení zaplacené ceny ponižené o úhradu dosud poskytnutých služeb, bez jakéhokoliv odstupného. V tomto případě nedochází k zániku Smlouvy o zájezdu, nýbrž se mění podmínky Smlouvy o zájezdu tak, že CK bez zbytečného odkladu po dopravení zákazníků zpět nabídne zákazníkům možnost využití náhradního zájezdu (tj. zájezdu do stejné destinace, ale v jiném termínu, případně zájezdu do jiné destinace, kterou CK zajišťuje) s tím, že zákazníkem zaplacená cena ponižená o úhradu dosud poskytnutých služeb se převede na úhradu ceny náhradního zájezdu. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení nabídky možnosti využití náhradního zájezdu, platí, že s nabídkou náhradního zájezdu souhlasí. Termín náhradního zájezdu do stejné destinace, případně výběr zájezdu do jiné destinace, kterou CK zajišťuje, sdělí zákazník CK na výzvu CK. Potvrdí-li CK náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je vyšší než cena původního zájezdu, je zákazník povinen zaplatit doplatek ceny zájezdu ve lhůtě určené v potvrzení zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Potvrdí-li CK náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je nižší než cena původního zájezdu, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně zájezdu.

Pokud **před zahájením zájezdu** nastanou okolnosti, které CK brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu a má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je CK povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změn Smlouvy o zájezdu na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. V tomto případě má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakéhokoliv odstupného. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změn smlouvy o zájezdu, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Pokud po zahájení zájezdu nastanou okolnosti, které CK brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu, zejména z důvodu technické poruchy autobusu a prodelev s tím spojené, pak je CK oprávněna provést změnu či zkrácení programu podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu. CK je povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a zákazník má právo na náhradu jen do výše nevyčerpaných služeb.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdů s dopravou, organizovanou CK, a to:

- 35-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 46 míst,
- 50-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 64 míst.

U ostatních zájezdů si CK vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeného v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu. O zrušení zájezdu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpáním zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK v průběhu pobytu, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb mimo nároků, uvedených v článku VIII.

CK si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, nástupního místa, a to v případě nedosažení minimálního počtu 10 účastníků z daného nástupního místa. V tomto případě přebírá na sebe CK náklady na autobusovou jízdenku či vlakovou jízdenku 2. třídy do nového nejbližšího možného místa nástupu či výstupu, které CK zákazníkovi oznámí obratem při vzniku této změny. V případě, že klient chce do náhradního nástupního místa využít vlastní osobní automobil, pak má nárok na proplacení pohonných hmot pouze do výše hodnoty autobusových jízdenek nebo vlakových jízdenek 2. třídy.

Dále si CK vyhrazuje právo na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi), stávk, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. Zákazníci berou na vědomí, že první a poslední den programu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný rekreační pobyt. CK neodpovídá za případné zpoždění z technických důvodů, nepříznivé počasí, přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Zákazník bere na vědomí možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku zpoždění. CK rovněž nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může CK zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi. Při neuskutečnění zájezdu z důvodu vládních opatření si CK vyhrazuje právo na vrácení uhrazené částky formou dárkového poukazu.

V. ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování, změna druhu dopravy.

Změna termínu zájezdu nebo místa zájezdu nebo typu ubytování nebo druhu dopravy ve Smlouvě o zájezdu na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CK provedena, pokud jsou reálné podmínky pro tuto změnu. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy o zájezdu jsou platné až po písemném potvrzení CK. Za změnu termínu zájezdu, změnu místa zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit částku 400 Kč za každou změnu, pokud provede zákazník tuto změnu v době 60 a více dní před zahájením čerpání služeb. Pokud je změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu nebo změna typu ubytování provedena ze strany zákazníka ve Smlouvě o zájezdu v době 29 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI. s povinností hradit odpustné tam uvedené. Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CK o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odjezd či nástup na zájezd, pobyt).

2. Změna jména, jiných osobních údajů, změna adresy zákazníka či jméno osoby náhradníka

Změnu jména a jiných osobních údajů, změnu adresy zákazníka či jméno osoby (náhradník), která se místo něho zájezdu zúčastní, musí zákazník písemně oznámit CK. Dnem prokázáním doručení oznámení do CK v níže uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu osoby ve Smlouvě o zájezdu ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit částku 400 Kč za každou změnu.

3. Změna počtu osob na Smlouvě o zájezdu

- Provede-li storno 1 osoba ve dvoulůžkovém nebo více lůžkovém pokoji, je povinna zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazené lůžka. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nesplňují podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu - Voucheru a nemohou ji být poskytnuty služby ze strany CK.
- V případě, že zákazník zakoupí celý apartmán a jedna nebo více osob v apartmánu provede storno, jsou zbývající osoby ve Smlouvě o zájezdu povinny doplatit ve stanoveném termínu rozdíl do původní ceny apartmánu. Pokud tak zákazník neučiní, má CK právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu pro porušení povinnosti ze Smlouvy o zájezdu zákazníkem s tím, že mu vznikne nárok na odpustné uvedené v článku VI.

VI. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu ze strany Zákazníka

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je CK akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje nebo jejím oprávněným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK. V tomto případě má CK právo účtovat odpustné dle těchto Všeobecných podmínek prodeje z ceny zaplacených služeb (obsah viz článek II. Cenové podmínky). Poplatky za překnihování a cestovní pojištění (viz článek V.) nejsou zahrnovány do ceny zájezdu při výpočtu odpustného. Odpustné hradí zákazník a je účtován ze strany CK ihned. Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací.

CK má právo odečíst odpustné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odpustné bude vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit rozdíl do 14 dnů od provedeního doúčtování. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu je zákazník povinen vrátit všechny ceny (voucher), jinak mu CK po odečtení příslušného stornopoplatku není povinna vrátit zbytek uhrazené částky až do doby prokazatelného neuzetí těchto cenin. Po odečtení odpustného a vrácení cenin ze strany zákazníka do CK obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Tato platba je prováděna přes účtárnu CK dekadně.

Výše odpustného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu, a to:

- 60 a více dní před zahájením zájezdu 20% z ceny zájezdu, minimálně však 1500 Kč za každou osobu na smlouvě o zájezdu, u zájezdů v hodnotě 1 500 Kč/os. a méně je storno poplatek 20% z ceny zájezdu
- 59 až 30 dní před zahájením zájezdu 40 % z ceny zájezdu, minimálně však 1 500 Kč za každou osobu na smlouvě o zájezdu,
- 29 až 15 dní před zahájením zájezdu 70 % z ceny zájezdu,
- 14 dní a méně před zahájením zájezdu 100 % z ceny zájezdu,

Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CK o odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odjezd či nástup na zájezd, pobyt).

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu neúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných nebo neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením a má sjednané pojištění zájezdu včetně storna zájezdu, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odpustného účtovaného ze strany CK. Zrušení účasti na zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba (ve smyslu Občanského zákoníku) prokazatelně oznámit CK nejpozději následující pracovní den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka zúčastnit se zájezdu CK. Tento nárok může uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu. Podmínky pro pojištění nákladů v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu odboží zákazník při uzavření smlouvy o zájezdu a Pojistné smlouvy.

VII. ZVLÁŠTNÍ SLUŽBY

Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník je povinen své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření smlouvy o zájezdu a tyto je povinen uhradit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. O zajištění zvláštní služby v průběhu cesty nebo pobytu může zákazník požádat v mimořádných případech průvodce (delegáta, průvodce), který se pokusí tyto zvláštní služby zprostředkovat. Úhradu v takových případech provede zákazník přímo dodavateli služby v příslušné měně. Za zajištění této služby je CK oprávněna účtovat poplatek 10 % z ceny služeb v přepočtu na Kč. CK neručí za sníženou úroveň cizích služeb v takových akcí, které si zákazník zajišťuje na místě u delegáta či průvodce, hotelu či jiné organizace.

VIII. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů CK zahrnují povinné smluvní pojištění CK ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb.

POVINNÉ POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY CK

CK má sjednané povinné zákonné pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb., na jehož základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- nespokytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí 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.

Ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazník CK jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události a který zákazníci obdrží při uzavření Smlouvy o zájezdu. Tento doklad je platný pouze ve spojení se Smlouvou o zájezdu. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České

republiky, včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly vůči CK v důsledku nesplnění Smlouvy o zájezdu, přecházejí u pojištění záruky pro případ úpadku CK na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Povinné smluvní pojištění CK se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění. Součástí zájezdu není cestovní pojištění zákazníků. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, které mimo jiné zahrnuje i pojištění storna zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

IX. CESTOVNÍ DOKLADY

Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. K povinností zákazníka patří předložit CK souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu. V případě, že zákazník nemá platný cestovní doklad a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, nejde o překážku na straně CK a zákazníkovi v případě nečerpání zájezdu nevzniká nárok na vrácení záloh ani konečné ceny zájezdu. V případě, že ještě nebyla celá cena zájezdu zákazníkem uhrazena, je zákazník povinen ji uhradit. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.).

X. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země. CK zákazníkům nezajišťuje vyřízení potřebných vízových a devizových formalit. Povinnost vyříditi si potřebné vízové a devizové formalities je na straně zákazníka. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

XI. REKLAMACE

Nároky na reklamace je povinen zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. Pro způsob uplatnění a vyřízení reklamace viz. Reklamační řád CK, který je nedílnou součástí Všeobecných podmínek prodeje. V případě, že nebyla reklamace vyřešena v celém rozsahu ihned, sepiše delegát v daném pobytovém místě, resp. pověřený zástupce CK, zápis o reklamaci - reklamační protokol.

XII. ZDRAVOTNÍ NÁLEŽITOSTI

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčby v zahraničí.

XIII. ZAVAZADLA

V autobusové dopravě zajišťované CK je zdarma převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg/osobu, v letecké dopravě do hmotnosti 15 kg/osobu (není-li v pokynech na cestu uvedeno jinak). Zavazadla s váhou přesahující limit 20 kg/osobu mohou být z přepravy vyloučena. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat zástupce CK při zjištění ztráty nebo odcizení o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi.

XIV. ZTRÁTA DOKLADŮ

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na delegáta nebo průvodce s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady CK s touto pomocí spojené je povinen zákazník CK uhradit.

XV. UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

Kategorizaci ubytovacích objektů dle počtu hvězdiček (*) si stanovuje každá země samostatně, protože neexistuje jednotná metodika bodování. Proto může existovat značná rozdílnost v hodnocení ubytovacích zařízení oproti zvyklostem v ČR. Z popisu je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu užívání pokoje.

Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera. Odpovídá objednanému typu stravování. Objednaným stravováním se rozumí stravování v pravidelném časovém

harmonogramu ubytovacího zařízení. CK ani ubytovací zařízení neručí za individuální programy klientů (včetně fakultativních výletů), které s tímto časem mohou kolidovat. Jakékoli dohody jsou pouze jednáním mezi klientem a vstřícností ubytovacího zařízení. V případě typu All inclusive jsou mnohdy v ceně zájezdu např. nápoje, během dne malé občerstvení, káva. Prostudujte si, prosím, pozorně přesné popisy těchto služeb.

Nevyčerpá-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích a stravovacích služeb, vzniká zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že ubytovací zařízení dá zákazníkovi písemný doklad, že zákazníkem nečerpané služby nebude ubytovací zařízení účtovat CK.

XVI. ŠKODY

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

XVII. OSTATNÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinen:

- a) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,
- b) zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

XVIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejistoty před podpisem Smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Podpisem Smlouvy o zájezdu vyslovuje zákazník jménem svým i jménem ostatních osob uvedených ve Smlouvě o zájezdu souhlas s tím, aby CK zpracovala v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dobrovolně poskytnuté osobní údaje včetně data narození. Tento souhlas je zákazníkům udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále předány Cestovní pojišťovně, pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví.

Úhradou platby /zálohy nebo celkové částky/ na cenu zájezdu dle podmínek pořadatele potvrzují, že jsem se prostřednictvím internetových stránek www.euvikendy.cz seznámil/a a že souhlasím s obsahem Všeobecných podmínek užívání služeb společnosti ABC - Tours, spol. s r.o. a s Reklamačním řádem.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou účinné od 23.3.2016, nahrazují Všeobecné smluvní podmínky ze dne 6.1.2014 a vztahují se na zájezdy, které se uskutečnily po 23.3.2016.

Podpis zákazníka, datum:

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře

ABC - Tours, spol. s r.o. (dále jen „CK“)

1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby (reklamacie) vč. podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování.

1.2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek prodeje CK.

2. Uplatňování reklamaci

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kancelářé zákazník uplatňuje v provozovně CK, v sídle CK nebo u zprostředkovatele služeb CK, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného CK pověřeného zástupce.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Reklamací může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

2.3. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.

2.4. Práva z odpovědnosti za doplňkové prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

2.5. Zákazník při uplatnění reklamace uvede jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodní a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně CK doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. Vyřizování reklamaci

3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny CK poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zástupce CK povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce CK sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamaci

4.1. Pro zdárný průběh reklamace a její úspěšné vyřízení je vhodné, aby zákazník CK zejména podal informace o okolnostech reklamace, předložil doklady prokazující skutkový stav, specifikoval své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, zákazník umožní delegátovi či jinému pověřenému zástupci CK jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. O způsobu vyřízení reklamace je CK povinna zákazníka vždy písemně informovat.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na

jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 29. 1. 2018 a vztahuje se na zájezdy, které se uskutečnily po 29.1.2018.

Podpis zákazníka, datum: