

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. Niž 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 zákazníkům 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 21. 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:

- a) při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu,
- b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšení plateb na osobu,
- c) 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 úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpá a které jsou obsahem konečné ceny sjednané v Smlouvě o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CK zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhně zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 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 poplatek. Případné slevy, vyhlášené CK, po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi CK a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečně poskytnutí zlevněné ceny.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo a zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit ceny 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. Neúčini-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. Doplátek 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 snižován 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 zákazníkům 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, nejméně však 30% z ceny zájezdu /pojištění není počítáno do ceny zájezdu, tato částka je nepřísně a propadá. 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 zákazníkům 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 ponížené o úhradu dosud poskytnutých služeb na úhradu ceny náhradního plnění, případně na vrácení zaplacené ceny ponížené 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 zákazníkovi 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 zákazníkům zaplacená cena ponížená 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 ponížené o úhradu dosud poskytnutých služeb na úhradu ceny náhradního plnění, případně na vrácení zaplacené ceny ponížené 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 zákazníkovi 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 zákazníkům zaplacená cena ponížená 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 takovou změnu 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 prodlevy s tím spojené, pak je CK oprávněna provést změnu či zkrácení programu podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu. CK je povinna takové 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:

- a) 35-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 46 míst,
- b) 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.

vfřicností 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, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky prodejce CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Podepsáním 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 zákazníkem 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.euwikendy.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 (reklamací) vč. podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování.

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

2. Uplatňování reklamací

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

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamací 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 reklamací. Reklamací může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje.

2.3. Pokud zákazník vlastním zavazáním 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 reklamací uvede jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamací, svou reklamaci zdůvodní a podle možnosti i předmět reklamací průkazně doloží. Současně CK doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamací.

3. Vyřizování reklamací

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. Reklamací musí být vyřizována bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamací zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního podání reklamací (např. v místě poskytnuté služby) je povinen průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce CK sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamací (předmět reklamací), jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamací. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamací, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací 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 reklamací

4.1. Pro zdárný průběh reklamací a její úspěšné vyřízení je vhodné, aby zákazník CK zejména podal informace o okolnostech reklamací, 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 reklamací.

5. Způsoby vyřízení reklamací

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

5.2. V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací 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:

Pojistka

k pojistné smlouvě č. 1710200081
na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojišťovna: Generali Česká Pojišťovna a.s.,
Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1,
IČO: 45272956, DIČ: CZ699001273,
je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka
B 1464, člen Skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin,
vedeném IVASS.
zastoupena Jaroslavem Vodehnalem, ředitelem a Lenkou Ekrtovou, produktovým manažerem
jako pojistitel

Pojištěný: ABC - Tours spol. s r.o.
se sídlem Velká Michalská 186/5, 669 02 Znojmo
IČO 60701986
jako pojištěný

Pojistitel potvrzuje, že pojištěný uzavřel ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pojištění se sjednává pro případ, kdy pojištěný z důvodu svého úpadku ve smyslu § 6 odst. 1

- a) neposkytne zákazníkovi repatriaci,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.


Pojištění se sjednává na dobu určitou.

Pojistná doba: od 09.02.2020 do 08.02.2021

Pojištění se řídí Všeobecnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPPUCK-P-01/2020 a pojistnou smlouvou.

Praha 05.02.2020

.....
pojistitel

 **GENERALI**
ČESKÁ POJIŠŤOVNA
Generali Česká pojišťovna a.s.



Přepravní podmínky CK

Platnost od: 27. 4. 2018

Tento dokument je součástí Smluv o zájezdu (dále jen SZ) uzavíraných se zákazníky cestovní kanceláře CK ABC Tours spol. s r.o. IČO 60701986 (dále jen CK), na základě kterých se zúčastní zájezdů pořádaných CK. Právní vztahy se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen "OZ") a zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů, na jejichž text v platném znění se tento dokument odkazuje.

Každý autobus ABC Tours samozřejmě nabízí dostatečný prostor pro vaše zavazadla. Aby byla vaše jízda co možná nejpříjemnější a nejbezpečnější, prosíme vás o pečlivé pročtení následujících bodů.

Vaše jízdenka vám zaručí bezplatnou přepravu:

- 1 příručního zavazadla (max. 40x30x15 cm, max. 3 kg)
- 1 cestovního zavazadla (max. 80 x 50 x 30 cm, jsou přípustné nepatrně odlišné rozměry při max. obvodu všech stran 160 cm, max. 10 kg)

V případě nadrozměrného zavazadla, zavazadla s vyšší vahou /max. s překročenou vahou 5 kg/ či zavazadla navíc je účtováno 400,- Kč za uvedené zavazadlo.

Z bezpečnostních důvodů je důležité, aby bylo možné uložit vaše příruční zavazadla do přihrádek nad sedadly nebo pod sedadlo, tak aby nebyly zablokovány únikové cesty. Vaše cestovní zavazadla musí být označena vaším jménem a adresou, aby se předešlo případnému nedorozumění.

K zavazadlům, která jsou uložena do zavazadlového prostoru, není možné, se během cesty do místa ubytování, dostat. Prosíme tedy cestující, aby si všechny osobní věci, které budou během cesty a prvního a posledního dne zájezdu /v případě poznávacího zájezdu/ potřebovat, uložili do příručního zavazadla, které budou mít v kabině autobusu. Věnujte pozornost především lékům, cestovním dokladům, oblečení na noční přejezd a osobní věci, které Vám zpříjemní cestu. Během zastávek nejsou řidiči schopni umožnit Vám přístup do zavazadel v zavazadlovém prostoru.

Některé předměty jsou z přepravy vyloučeny: přenosné chladničky, balení vody, kartony piva, jízdní kola, kočárky, zavazadla s vahou vyšší než 15 kg.

Cestující je povinen nahlásit řidiči přepravu cenného cestovního zavazadla, jehož hodnota přesahuje 5.000,- Kč, nebo zavazadla vyžadujícího uložení v určité poloze. Cestovní zavazadla, jejichž hodnota přesahuje 7.000,- nejsou k přepravě přijímána.

Zavazadlem nebo obsahem zavazadla nesmějí být věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku a věci neskladné není-li stanoveno jinak. Věc, která nesmí být zavazadlem nebo obsahem zavazadla, je zejména nabitá zbraň, věc výbušná, jedovatá, radioaktivní, těkavá nebo žíravá, věc, která může způsobit nákazu.

Poškození a ztráta cestovního zavazadla, reklamace je řešena následovně:

- Dojde-li ke ztrátě cestovního zavazadla nebo zjistí-li cestující při výdeji cestovního zavazadla zjevnou porušenost nebo neúplnost cestovního zavazadla nebo okolnosti tomu nasvědčující, požádá ihned pracovníka dopravce o zjištění stavu cestovního zavazadla a o sepsání zápisu. Tento zápis tvoří spolu s cestovní smlouvou nezbytnou součást reklamace, která musí být uplatněna písemně.
- Při úplné ztrátě cestovního zavazadla má cestující právo na vrácení zaplaceného přepravného za zavazadlo a na náhradu prokázané ceny ztraceného cestovního zavazadla, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě cestovního zavazadla. Při poškození cestovního zavazadla má cestující právo na náhradu škody, která odpovídá škodě vzniklé na cestovním zavazadle, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě cestovního zavazadla.
- Odškodnění v případě ztráty cestovního zavazadla nebo škody na cestovním zavazadle způsobené, nemůže převyšovat částku 5.000,- .

Doprovodce neodpovídá za škodu na přepravovaném cestovním zavazadle, pokud ztráta, poškození nebo opožděný výdej cestovního zavazadla byly způsobeny za těchto podmínek:

- a) obal neodpovídá povaze přepravované věci,
- b) obsahem cestovního zavazadla jsou věci, které obsahem cestovního zavazadla být nesmějí podle těchto přepravních podmínek
- c) živá zvířata, snadno zkazitelné věci, a jestliže byl obsah cestovního zavazadla nepravdivě deklarován,
- d) obsahem cestovního zavazadla jsou peníze, ceniny, osobní doklady, cennosti,
- e) nastaly okolnosti, jimiž jsou živelné pohromy nebo jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí,
- f) jednáním cestujícího, které má za následek poškození nebo ztrátu jeho přepravovaného cestovního zavazadla.

Doprovodce nemá žádnou zodpovědnost za příruční zavazadla a věci, které jsou přepravovány v prostoru pro cestující.

Každá osoba včetně dětí musí mít vlastní sedačku. Děti do 12 let nesmí z bezpečnostních důvodů cestovat na sedadlech za řidičem. Autosedačka pro přepravu dětí v autobuse není povinná.

Všechny sedačky v autobusu mají stejnou hodnotu. Požadavky na umístění v některé části autobusu, například ze zdravotních důvodů, je třeba nahlásit při objednání dopravy.

Při přistavení autobusů a při vlastní přepravě mohou nastat nepředvídatelné okolnosti, způsobující nejrůznější zdržení (hraniční přechod, dopravní kalamita, klimatické podmínky, technické poruchy apod.). Během přepravy jsou cestující povinni respektovat pokyny zástupců cestovní kanceláře nebo přepravní společnosti, odpovídajících za provoz dopravního prostředku. V průběhu přepravy jsou plánovány pravidelné přestávky po 3,5 – 4,5 hodinách nepřetržité jízdy.

Všechny autobusy jsou nekuřácké. Přeprava zvířat není povolena.

K přepravě cestujících jsou obvykle využívány autobusy zahraniční výroby (Bova) s WC a klimatizací. Ve výjimečných případech (například z technických důvodů nebo při zajištění dopravy smluvními cestovními kanceláři), mohou být použity autobusy nižšího standardu bez multifunkčních obrazovek v každém sedadle).