

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE Ing. Josef Nožička – Primaroute

Vážení klienti, ještě před zaknihováním Vámi zvoleného zájezdu si přečtěte následující pokyny a informace tvořící nedílnou součást cestovní smlouvy (dále jen smlouva). Tato smlouva vzniká mezi objednavatelem a jím přihlášenými spolupostupujícími (dále jen zákazník) na straně jedné zapsanými na závazné přihlášce na zájezd podle katalogu pořadatele cestovní kanceláře Ing. Josef Nožička – Primaroute (dále jen CK Primaroute) na straně druhé, ve chvíli kdy je na zvolený produkt uzavřena smlouva oběma smluvními stranami

I. CESTOVNÍ SMLOUVA

1. Cestovní smlouva uzavřená mezi CK Primaroute a zákazníkem je tvořena:

- Katalogem, podle kterého je určena nabídka, na základě které je smlouva uzavřena. V případě, že je smlouva uzavřena na základě mimokatalogové nabídky (tzn. nabídky, která není uveřejněna v katalogu CK Primaroute v období, kdy je smlouva uzavřena), obsahuje tištěnou formu této nabídky.
- Všeoobecnými smluvními podmínkami účasti na zájezdech (dále jen Všeobecné podmínky), které vymezují rámec a podmínky uzavření „Závazné přihlášky“ – cestovní smlouvy, které jsou její nedílnou součástí.
- „Závaznou přihláškou“ – cestovní smlouvou, která obsahuje identifikaci obou smluvních stran, základní vymezení zájezdu, kterého se smlouva týká.

2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě zákazníkem (objednavatelem) řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a jejím potvrzení ze strany CK.

Tímto okamžikem je uzavřena cestovní smlouva.

Cestovní smlouva (dále jen smlouva) platí pro všechny další osoby na ní objednavatelem uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na smlouvě vyznačených ručí objednavatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednavatel je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně. Objednavatel stvrzuje svým podpisem skutečnost, že je oprávněn jednat a ručí za jím přihlášené osoby na smlouvě uvedené.

Objednavatel stvrzuje svým podpisem, že od CK Primaroute převzal materiály, které je mu CK Primaroute povinna poskytnout při uzavření cestovní smlouvy.

Objednavatel jako zástupce spolupostupících uvedených na smlouvě stvrzuje svým podpisem, že dostal uspokojivou odpověď na všechny otázky, které považuje on i zákazníci společně s ním uvedené na smlouvě za důležité pro výběr zájezdu a čerpání poskytnutého produktu a následně sjednání této smlouvy a to písemně. CK Primaroute je povinna poskytnout touto smlouvou dohodnutá plnění pouze v případě, že je ze strany zákazníka zaplacená celá cena zájezdu, jakož i dále objednaných služeb. Předmětné písemné vyjádření musí být stvrzeno jak objednavatelem tak i zástupcem CK

II. VŠEOBECNÉ INFORMACE

1. Při výběru zájezdu je nutno sledovat nabídku služeb. Jejich obsah popsán v katalogu zájezdů CK Primaroute, podle kterého je smlouva uzavřena, tvoří nedílný rámec smluvních ujednání mezi zákazníky a CK Primaroute (ostatní materiály např. doprovodné letáky hotelů, ústní sdělení, atp. mají pouze informační charakter a obě strany mají za to, že nejsou závazné. Závazný je takový materiál pouze v případě, kdy obsahuje nabídku CK Primaroute, která se liší jak cenově, tak skladbou služeb od nabídky uvedené v katalogu CK Primaroute aktuální v době uzavření smlouvy).

2. Cenová nabídka poskytuje všem zákazníkům možnost výběru kapacit a programů jak z pohledu ceny, tak z pohledu kvality. K orientaci slouží zejména popis těchto zařízení v katalogu a další zde uvedené údaje (případě v jiné oficiální nabídce CK Primaroute) a informace podané ze strany CK.

3. Ubytovací zařízení jsou ze strany CK Primaroute pečlivě vybírány. Místa popisovaná jako klidnější nevylučují blízkost obvyklých zábavních zařízení. Pokud není zvláštním smluvním ujednáním dohodnuto odlišně, negarantuje CK Primaroute přidělení ubytovacích kapacit – pokojů v hotelu nebo apartmánu které je vždy v plné místní dispozici smluvního partnera CK Primaroute, a proto nemůže být předmětem reklamace.

4. Veškeré časové údaje jsou orientační, mimo přesné hodiny odjezdu na zájezd. Stejně tak údaje udávající vzdálenost hotelů od pláže jsou orientační. Výtčet pamětního a možnost výletů u jednotlivých míst v katalogu má charakter informativní. Uvedené výše vstupného jsou odvozeny dle údajů sezóny 2011 a jsou rovněž informativní. Veškeré ostatní údaje k orientaci klientů (např. údaje o dopravních předpisech, vstupech atd.) jsou založeny na informacích, které nemusí být aktuální a CK Primaroute neodpovídá za případné škody, které by mohly z tohoto důvodu klientům vzniknout.

5. Při pobytových zájezdech je v den příjezdu ubytování vždy v odpoledních hodinách a v den odjezdu se pokoje opouštějí zpravidla okolo 10.00 hodiny. Tento postup je dán nutností přípravy pokojů.

6. Pokud je v katalogu jako stravovací služba uveden „švédský stůl“, jedná se o typ, kdy si zákazníci vyberou z několika druhů studených i teplých jídel. Není-li uvedena bližší specifikace je snídáně tzv. kontinentální (pečivo, máslo, džem, čaj, káva) a oběd i večeře jsou servírovány. Na skladbu stravování, způsob konzumace a čas poskytování nemá CK žádný vliv.

III. SLUŽBY PRŮVODCE, DELEGÁTA

1. Pokud zájezd zahrnuje služby český mluvčícího průvodce, jsou tyto dány následovně: doprovodí zájezd po stránce organizační, dále poskytuje v autokaru rámcové místopisné historické a další výklady.

2. Pokud zájezd zahrnuje služby delegáta, jsou tyto dány mezinárodně užívanou praxí, kdy se jedná zástupce CK Primaroute (delegát) věnuje klientům ubytování v několika hotelových zařízeních v jím smluvně zajišťované lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přímých prostředků - stanovením „kontaktních hodin“ např. 2x týdně atp.).

IV. DOPRAVNÍ SLUŽBY

1. Pokud cena zájezdu obsahuje dopravu luxusním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem vybaveným klimatizací, WC, polohovatelnými sedadly a při přepravě (během přestávky) je možno si zakoupit občerstvení. Obě strany mají za to, že pokud dojde během přepravy k poruše na klimatizaci, WC či vidu, jedná se o drobnou provozní závadu, která nezakládá nárok na zahájení reklamčního řízení.

2. Pokud zájezd zahrnuje dopravu standardním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem, který je vybaven polohovatelnými sedadly a při přepravě (během přestávky) je možno si zakoupit občerstvení.

3. V případě, že letenka není zahrnuta v základní ceně zájezdu, ale je formou fakultativního příplatku - platí storno podmínky vyhlášené leteckou společností.

V. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY ÚČASTI

1. Nezbytnou podmínkou účasti klienta CK Primaroute na zahraničních zájezdech CK Primaroute je vlastnictví platného cestovního pasu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu doklady odcizeny, je povinen si opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Další podmínkou je uzavření pojištění pro cesty a pobyt v zahraničí na dobu trvání zájezdu, pokud toto pojištění není součástí ceny zájezdu.

2. Podmínkou účasti klienta CK Primaroute na zájezdech CK Primaroute je dodržení základních norem a pravidel slušného chování(jako hrubé porušení této podmínky je chápáno zejména opilství, obtěžování ostatních klientů, výtřnictví, útok na osoby nebo majetek ostatních účastníků zájezdu nebo zástupců CK Primaroute atp.) V případě, že tyto podmínky nebudou ze strany klienta splněny či budou prokazatelně porušeny v průběhu trvání smluvního vztahu, je zástupce CK Primaroute zmocněn k vyloučení takového klienta ze zájezdu. V takovém případě CK Primaroute neposkytuje

jakoukoliv finanční kompenzaci ani nezajišťuje návrat do odjezdového místa. Děti do 15 let mohou cestovat pouze v doprovodu dospělých osob, které za ně ručí. Osoby mezi 15-18 lety mohou samostatně cestovat pouze s písemným souhlasem svých zákonných zástupců.

3. Účast na zájezdu (poskytnutí služeb dle smlouvy) je dále podmíněna zejména dodržem podmínek týkajících se plateb za objednaný zájezd a jejich termínů dle i předání zaknihování ze strany autorizovaného prodejce.

4. V případě, že zákazník nesplní některou z podmínek účasti na zájezdu, CK Primaroute je oprávněna okamžitě po zjištění této skutečnosti odstoupit od smlouvy a to i v případě, že došlo k čerpání některých ze služeb zájezdu. CK Primaroute v takovém případě neručí za škody tímto zákazníkovi vzniklé a není povinna poskytnout objednavateli jakoukoliv finanční kompenzaci. Při takovém odstoupení ze strany CK Primaroute je zákazník povinen uhradit odstupné podle bodu XI. Všeobecných podmínek.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen při podpisu smlouvy složit CK Primaroute finanční zálohu na objednané služby a to ve výši nejméně 50% katalogové ceny předmětných služeb za všechny klienty uvedené na jím podepsané smlouvě.

2. Doplatek za objednané služby je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dní před odjezdem. Pokud je smlouva uzavřena ve lhůtě kratší než 30 dní před odjezdem, musí zákazník zaplatit celkovou cenu zájezdu jedinou platbou současně s podpisem smlouvy a jejím zaknihováním.

3. Bude-li přihláška vyplněna nepravdivě nebo doplatek nebude vyrovnán 30 dní před odjezdem, je CK Primaroute oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy bez předchozího upozornění. Obě strany se dohodly, že v takovém případě neposkytne CK Primaroute zákazníkům žádnou finanční kompenzaci. Při takovém odstoupení ze strany CK Primaroute je zákazník povinen uhradit odstupné podle bodu XI. Všeobecných podmínek.

VII. CENA ZÁJEZDU

1. Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK Primaroute na „Závazné přihlášce“ – cestovní smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK Primaroute na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb.

2. CK Primaroute má právo na zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu (tzn. 1. 1. 2011) došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu, tj. ke dni 1.1.2011, a to o více než 10%. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal.

3. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK Primaroute zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Je-li CK Primaroute nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne změnu cestovní smlouvy.

4. Náklady CK Primaroute na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické nebo telefaxové vyzvání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník požádá, hrají zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny.

5. Případné slevy, vyhlášené CK Primaroute po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevěnou cenu.

6. Poskytování jednotlivých slev se zásadně nekumuluje, tj. vždy se uplatňuje pouze sleva jedné, pokud není výslovně uvedeno jinak.

VIII. MINIMÁLNÍ POČET ÚČASTNÍKŮ

1. Realizace objednaného zájezdu je podmíněna minimálním počtem platících účastníků a to:
- 30 osob u autobusu do 48 míst

Pokud nebude naplněn minimální počet účastníků zájezdu, je CK Primaroute oprávněna zájezd zrušit. O zrušení zájezdu je CK povinna zákaznika informovat nejpozději 7 dní před stanoveným odjezdem. Rozhodným dnem pro podání informace o zrušení zájezdu je den podání oznámení na postovním úřadě. Zrušení zájezdu nepodléhá žádným stornoplatkům.

2. Pro případ zrušení zájezdu z důvodu výše uvedených, nabídne CK Primaroute na základě nově cestovní smlouvy zájezd srovnatelný

IX. ZMĚNA SJEDNANÝCH SLUŽEB ZE STRANY CK Primaroute

1. Veškeré nabízené zájezdy jsou pečlivě připravovány a odpovídajícím způsobem smluvně podloženy. Pokud dojde z důvodů hodných zřetele k některým nezbytným změnám např. změna ceny –méně než 10%, změna trasy, menší programové změny, změna odjezdového místa, ubytování v náhradním objektu stejné či vyšší kategorie podle oficiální kategorizace obvyklé v zemi, kde jsou tyto služby poskytovány (např. označení hotelu nebo ubytovачicho zařízení hvězdičkami) srovnatelného umístění (pro účely smlouvy obě strany mají za to, že srovnatelným umístěním se rozumí umístění ve shodné oblasti, v případě pobytových zájezdů je brána tolerance 300 m od původního ústaje pro vzdálenost od pláže), změna organizace stravování atp. – obě strany mají za to, že tyto změny nemají charakter porušení smluvních ujednání podle této smlouvy a že nezakládají nárok na odstoupení od smlouvy nebo poskytnutí finanční či jiné kompenzace. Charakter těchto změn, kdy některé mohou být zapříčiněny okolnostmi, které jsou známy až v průběhu zájezdu, neumožňuje CK Primaroute zákazníkovi informovat před odjezdem na zájezd. V takovém případě je zástupce CK Primaroute oprávněn k provedení změn ve smyslu náhradního ubytování a úpravy programu.

2. Pokud nastanou okolnosti, které CK Primaroute brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny. Tyto závazné změny (místo ubytování, způsob přepravy, cena zájezdu-více jak 10%) je CK Primaroute povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení, má se za to, že s její změnou souhlasí.

X. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CK Primaroute

1. CK Primaroute je oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. O zrušení zájezdu je CK Primaroute povinna vyzromět klienta písemně.

2. CK Primaroute si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků dle bodu VII. Všeobecných podmínek, o takovém zrušení zájezdu musí CK Primaroute zákaznika informovat nejpozději 7 dnů před stanoveným odjezdem.

3. CK Primaroute je oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna informovat zákaznika nejméně 21 dnů před stanoveným odjezdem.

4. Zruší-li CK Primaroute zájezd z jiných důvodů 20 a méně dní před stanoveným odjezdem, uhradí zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu.

XI. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA

1. Kdykoli před odjezdem vybraného zájezdu má klient právo zrušit smlouvu osobně nebo doporučeným dopisem. Obě strany se dohodly, že

vzhledem k charakteru činnosti CK Primaroute mohou klienti zrušit smlouvu pouze po zaplacení odstupného, dále tedy stornoplatek, které kryje náklady a vzniklé škody tímto zrušením CK Primaroute vzniklé, dále jen stornoplatek, kdy rozhodujícím dnem pro stanovení stornoplatků je den, kdy se klient dostaví osobně do CK Primaroute, nebo kdy je CK Primaroute doručeno písemně oznámení o zrušení smlouvy. Pokud je ve ceně zájezdu zahrnuto pojištění proti stornoplatkům, je ve vlastním zájmu klienta, aby se seznámil s podmínkami, za jakých mohou na pojišťovně uplatnit svůj nárok na refundaci stornoplatků.

| | |
|----------------------|--|
| 10 % z ceny zájezdu | 60 a více dní před stanoveným odjezdem |
| 30 % z ceny zájezdu | 59 až 30 dní před stanoveným odjezdem |
| 50 % z ceny zájezdu | 29 až 20 dní před stanoveným odjezdem |
| 80 % z ceny zájezdu | 19 až 7 dní před stanoveným odjezdem |
| 90 % z ceny zájezdu | 6 až 4 dny před stanoveným odjezdem |
| 100 % z ceny zájezdu | 3 dny a méně včetně dne odjezdu |

2. Za zrušení smlouvy se 100% stornoplatkem je nutno považovat i nedostavení se k odjezdu včas nebo vyloučení ze zájezdu z důvodu jeho vážného narušování ze strany klienta.

3. V případě, že se klient rozhodne nečerpat dále služby zájezdu v době, kdy mu již byla poskytnuta první služba v zájezdu obsažená, je toto považováno oběma stranami za zrušení respektive odstoupení od platné smlouvy se 100% stornoplatkem.

4. Při určení počtu dnů pro výpočet stornoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd)

XII. ZMĚNA SMLOUVY ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA

1. Změna termínu zájezdu, místa zájezdu nebo typu ubytování Změna smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK Primaroute provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu, místa nebo typu ubytování je posuzována jako podstatná změna cestovní smlouvy a zákazník je povinen zaplatit následující poplatky za překnihování, je-li o změnu požádáno v době:

| |
|--|
| a) 40 a více dní před stanoveným odjezdem - 200,- Kč za každou překnihovanou změnu |
| b) 39 až 30 dní před stanoveným odjezdem - 300,- Kč za každou překnihovanou změnu |
| c) 29 až 20 dní před stanoveným odjezdem - 400,- Kč za každou překnihovanou změnu |

V období 19 a méně dní před stanoveným odjezdem, posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování jako storno ze strany zákazníka, a zákazník je povinen zaplatit CK Primaroute stornoplatky dle bodu XI. Všeobecných podmínek

2. Změna jména zákazníka

Zákazník může písemně oznámit CK Primaroute, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději 20 dní před stanoveným odjezdem. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Za změnu jména osoby v cestovní smlouvě je zákazník povinen zaplatit následující poplatky, je-li o změnu požádáno v době:

| |
|---|
| a) 40 a více dní před stanoveným odjezdem - 300,- Kč za osobu včetně dětí |
| b) 39 až 20 dní před stanoveným odjezdem - 400,- Kč za osobu včetně dětí |
| c) 19 a méně dní před stanoveným odjezdem, posuzuje CK Primaroute požadavek zákazníka na změnu jména jako storno zájezdu ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK Primaroute stornoplatky dle bodu XI. Všeobecných podmínek. |

XIII. POJIŠTĚNÍ

1. Povinné smluvní pojištění CK

Ceny zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

| |
|--|
| a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu |
| b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil |
| c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části |

Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazník CK Primaroute jsou uvedena v dokladu pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, který zákazník obdrží při podpisu cestovní smlouvy. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu.

2. Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí

Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí není zahrnuto v ceně zájezdu. CK Primaroute zajišťuje svým klientům toto pojištění na základě uzavřené smlouvy s ČS – Živnostenskou pojišťovnou a. s.. Podrobnosti o podmínkách a rozsahu pojištění jsou uvedeny v informacním letáku, který zákazník obdrží při sjednání tohoto pojištění v CK Primaroute.

XIV. REKLAMACE

1. Povinnosti klientů je při zjištění jakékoli závady(na plnění sjednaných služeb) tuto závadu bez prodlení na místě písemnou formou ohlásit zástupci CK Primaroute. Pokud není tato povinnost ze strany klienta dodržena, CK Primaroute není povinna poskytnout za takové nedostatky finanční či jinou kompenzaci. Pokud není prokazatelně možné uplatnit reklamaci na místě nebo pokud nedošlo k prokazatelně uspokojivému odstranění předmětné závady (průkaznost takových tvrzení je klient povinen doložit písemným zápisem provedeným v den zjištění nedostatku potvrzeným zástupcem CK Primaroute, v opačném případě mají obě strany za to, že tvrzení jsou neprokazatelná a nepravdivá), jsou zákazníci oprávněni reklamovat služby písemnou formou (osobně v CK Primaroute nebo doporučeným dopisem, kdy rozhoduje den odeslání stížnosti) nejlépe do 7 dnů po ukončení zájezdu. Po uplnutí této lhůty může zákazník uplatnit svou reklamaci, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. CK Primaroute vyhrazuje právo využití 30 denní odpovědní lhůty.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVĚNÍ

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2011.

2. Zákazník stvrzuje svým podpisem, že těmto podmínkám rozumí a plněm rozsahu je respektuje.

3. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že souhlasí s použitím jeho osobních údajů a to výhradně pro potřeby CK Primaroute v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a to i jménem dalších osob uvedených na cestovní smlouvě. CK Primaroute je oprávněna využívat tyto údaje pouze ke své činnosti a za účelem propagace cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK Primaroute. 4. Veškeré údaje a ceny uvedené v katalogu CK Primaroute vycházejí ze skutečnosti známých a platných v době sestavování katalogu a CK Primaroute si vyhrazuje právo aktualizace a změn.