

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech

Uzavření smlouvy:

Mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Delfin travel s.r.o. /dále jen CK/ se uzavírá **cestovní smlouva** o poskytnutí cestovních služeb. Toto označení strany akceptují i v případě, že předmětem smlouvy nejsou služby zájezdu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. (například ubytování bez dopravy a stravování).

Cestovní smlouva se uzavírá:

- přímým sjednáním v provozovně CK nebo u jejich obchodních zástupců
- akceptací prostřednictvím prostředků komunikace na dálku

Kopii smlouvy zašle CK zákazníkovi poštou.

Součástí cestovní smlouvy jsou:

- tyto všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech stanovující podmínky přepravy, podmínky odstoupení od smlouvy nebo změny smlouvy ze strany zákazníka nebo CK, reklamační řád.
- katalog nebo nabídkový list CK, v nichž je popis nabízených služeb a jejich ceny.

Zákazník podpisem cestovní smlouvy stvrzuje, že se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právních povinností cestovní kanceláře.

Vzhledem k tomu, že tištěné katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, vyhrazuje si CK právo změny popisu, termínu a ceny služeb oproti katalogu. Nabídkový list, který tvoří součást cestovní smlouvy, je pro cestovní kancelář závazný a konečný.

Úhrada ceny objednaných služeb (zájezdu):

Datum splatnosti zálohy a doplatku za zájezd: viz smlouva. Nedodržení této lhůty je považováno za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka. Případně slevy vyhlášené CK po datu sjednání smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na slevu.

Zákazník je povinen si zajistit všechny potřebné cestovní doklady a povolení - cestovní pas, víza (nejsou-li zahrnuty v ceně zájezdu), pojištění vozu při vlastní dopravě atd. Zákazník je také povinen svým jednáním chránit zdraví a majetek nejen svůj, ale i ostatních účastníků zájezdu, neznepříjemňovat pobyt ostatním účastníkům zájezdu, chránit a šetřit využívané zařízení při ubytování, dopravě a jině.

Podmínky hromadné přepravy:

U autobusové přepravy se zákazník dostaví na místo odjezdu 30 minut před odjezdem autobusu. Stanovený čas odjezdu je závazný. CK není povinná čekat na zákazníky, kteří se k odjezdu nedostavili včas.

Vzhledem k organizačním a technickým okolnostem se může změnit místo odjezdu autobusu nebo se může posunout čas odjezdu až o 5 hodin. Ze stejných důvodů může dojít k přestávce během dopravy. Nárok na náhradu oběerstvení a stravy vzniká zákazníkům po 12 hodinách přestávky.

Každý zákazník je oprávněn vzít s sebou **jedno zavazadlo o váze do 15 kg** umístěné v zavazadlovém prostoru a **přiměřené příruční zavazadlo**. V uličce autobusu nesmí být umístěny žádné předměty. Na lyžařské zájezdy je zákazník oprávněn vzít s sebou jeden pár lyží nebo snowboard. Další pár lyží nebo zavazadlo je možné vzít po dohodě s CK. Z přepravy jsou vyloučeny: lodě (vyjma speciálních akcí) a zvířata. Z přepravy mohou být vyloučeny osoby v podnapilém stavu nebo osoby, které fyzicky nebo verbálně obtěžují ostatní cestující.

Podmínky letecké přepravy stanovuje zvláštní předpis.

Dny příjezdu a odjezdu z letoviska jsou určeny pro přepravu a ubytování zákazníků. CK neodpovídá za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Ubytování:

Při ubytování v apartmánech se zpravidla skládá kauce na zařízení a vybavení apartmánu. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK nebo, není-li přítomen, v agentuře, kde obdržel klíče od apartmánu.

Při ubytování v hotelu probíhá rozdělování pokojů vždy ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s přípatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkónu. Ve většině hotelů je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový s přistýlkou a za čtyřlůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj se dvěma přistýlkami. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. U tří a čtyřlůžkových pokojů je třeba počítat s menším prostorem na pokoji. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK nebo, není-li přítomen, v recepci, kde obdržel klíče od pokoje.

Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany zákazníka:

Zákazník má právo před započítáním zájezdu od smlouvy odstoupit nebo požádat o změnu smlouvy. Odstoupení nebo změnu může zákazník provést buď osobně nebo písemně. Pokud je odstoupení zasláno písemným sdělením, je vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je CK doručeno písemné oznámení s jednoznačným požadavkem na odstoupení od smlouvy nebo změnu smlouvy. Za odstoupení od smlouvy je považováno také nedodržení stanovené lhůty platby za zájezd.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit CK odpustné ve výši:

10% ceny, odstoupí-li v době **od uzavření smlouvy do 40 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu,

30% ceny, odstoupí-li v době od **39 do 16 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu,

50% ceny, odstoupí-li v době od **15 do 6 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu,

100% ceny, odstoupí-li v době od **5 dnů** dále před stanoveným termínem začátku zájezdu.

V případě změny smlouvy: zrušení některých objednaných služeb nebo snížení jejich počtu, je zákazník povinen uhradit uvedená procenta z ceny takto zrušených služeb nebo snížení počtu služeb. Pokud tato změna vede nutně k rozšíření o další poskytované služby (např. neobsazené lůžko = jednolůžkový pokoj), je zákazník povinen tyto služby doplatit.

Rozšíření smlouvy nebo změnu jména zákazníka či spolucestující osoby provede CK s ohledem na svou kapacitu a technické možnosti do 14 dnů před odjezdem zájezdu bezplatně. Později účtuje poplatek 10% z ceny přibídaných nebo na jinou osobu převedených služeb.

Zákazník má dále právo:

- písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.

- obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu (pokyny na cestu a pobytu).

Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany CK:

CK je oprávněna od smlouvy odstoupit nebo změnit podmínky smlouvy v případě malého zájmu o zájezd, tj. je-li na zájezd přihlášeno méně než 40 účastníků, **31 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu. Odstoupení oznámí nejpozději **21 dnů** před stanoveným termínem začátku zájezdu. CK vrátí zákazníkovi úhradu za zájezd bez jakýchkoliv dalších náhrad.

CK může z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy a navrhnout změnu smlouvy. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu nejpozději do 5 dnů od doručení návrhu změn. Budou-li služby po této změně poskytnuty v nižší kvalitě nebo rozsahu, náleží účastníkům příslušná náhrada.

CK je oprávněna do 21 dne před stanoveným termínem začátku zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

- směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.

U poplatků odpovídá zvýšení cen rozdílu původní a nové výše. U dopravy odpovídá procentu zvýšení cen za dopravu včetně pohonných hmot, u služeb v zahraničí odpovídá procentu zvýšení poměru CZK/EUR.

Vše vzhledem k úrovni platné ke dni kalkulace cen.

Ceny:

Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech) a je potvrzena v cestovní smlouvě. Vždy je přesně uvedeno výčtem, co cena zahrnuje. Všechny ostatní neuvedené služby cena nezahrnuje.

Pokud program poznávacího zájezdu předpokládá čerpání služeb (např. návštěva muzeí a jiných objektů, výlety lodí, lanovkou a pod.), které nejsou zahrnuty ve výčtu zahrnutém v ceně zájezdu, platí tyto služby zákazník na místě v místní měně. Informace o těchto cenách dostane zákazník s podrobnějším programem zájezdu. Tyto informace nelze považovat za závazné a mohou se odchýlit od skutečného stavu.

Reklamační řád:

V případě nespokojenosti s kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb (doprava, ubytování, strava), je nutné vadu uplatnit bez prodlení u delegáta CK. Pokud služby delegáta CK ve středisku nezajistí, obrací se zákazník přímo na poskytovatele služby nebo na agenturu, která CK zastupuje. Je-li závada odstraněna v přiměřené lhůtě, má se za to, že služba je bez vady. Není-li závada odstraněna, vyhotoví se zápis o neodstraněné závadě. Pokud není v místě přítomen delegát CK nelze garantovat možnost uplatnění vady nebo vyhotovení zápisu o neodstraněné závadě na místě v českém jazyce; toto však není důvodem k prodlení uplatnění vady po návratu do ČR. Za škodu nebo újmu, která klientovi vznikne z prodlení mezi časem projevování vady a jejím uplatnění nenese CK odpovědnost.

Nečerpá-li zákazník služby v plném rozsahu z vlastní vůle, nemá nárok na náhradu takto nečerpaných služeb. Pokud je tak nucen okolnostmi na straně poskytovatele služeb přímo v místě pobytu, má nárok na náhradu nečerpaných služeb. Toto je však třeba doložit potvrzením od poskytovatele služeb.

Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců po skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo na reklamaci zaniká.

V případě, že zákazník požaduje finanční náhradu, je nutné ji uplatnit písemně. Na prošetření reklamace si CK vyhrazuje 30 dnů.

CK si vyhrazuje nevyhovět reklamaci v tom případě, že zákazník uvede v reklamaci nepravdivé nebo neúplné skutečnosti, byť by faktický stav právo na reklamaci zakládal.

Reklamaci u poznávacích zájezdů nelze uplatnit z důvodu nedodržení programu zájezdu, pokud byl program naplněn alespoň z 90% z rozsahu stanoveném v katalogu CK. Za podklad pro reklamaci nemohou sloužit materiály a informace, u kterých je uvedena jejich nezávažnost nebo orientační charakter.

Povinné smluvní pojištění proti úpadku

CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8.

Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Cestovní pojištění:

Klient si může sjednat u CK cestovní pojištění Generali Pojišťovny a.s., a to včetně storna zájezdu.