

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH/POBYTECH CK TURISTA

Vážení zákazníci,

seznámte se prosím **důkladně** s popisem zájezdu v katalogu (katalogem se rozumí také prospekt k zájezdu nebo popis zájezdu na internetových stránkách CK TURISTA) a **Všeobecnými podmínkami účasti na zájezdech cestovní kanceláře CK TURISTA s.r.o.** (dále VP). Katalog i VP jsou nedílnou součástí **cestovní smlouvy** (dále jen CS).

1. SMLUVNÍ VZTAHY

Vzájemné vztahy mezi zákazníkem a **CK TURISTA s.r.o.** (dále jen CK) se řídí VP, ustanoveními Z. č. 513/1991 Sb. obchodní zákoník, ust. § 852a a násl., Z. č. 40/1964 Sb. občanský zákoník a ust. Z. č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká okamžikem doručení řádně vyplněné a podepsané CS, jejím potvrzením (po kontrole) ze strany CK a úhradou zálohy v příslušné výši (viz dodatek CS). Obsahem CS je poskytnutí služeb CK v rozsahu a za podmínek uvedených v katalogu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu. Za smluvní závazky spoluúčastníků zájezdu zodpovídá **zákazník - objednavatel**, který podepsal CS. CK neručí za následky stávek, povětrnostních podmínek, válek, přírodních katastrof, dopravních nehod a kolapsů, zdržení na hranicích a vyjimečných stavů.

2. PŘIHLÁŠENÍ NA ZÁJEZD

CK zajišťuje účast na zájezdech na základě vyplněné a podepsané CS. Zákazník ji obdrží po osobní, písemné, nebo telefonické objednávce. K uzavření CS mezi zákazníkem a CK dochází přijetím řádně vyplněné a podepsané CS a zaplacením příslušné zálohy (viz dodatek CS). Za nesprávné a chybějící údaje v CS nese odpovědnost zákazník se všemi důsledky.

Doplatek do celkové ceny zájezdu musí být zaplacen **nejpozději 30 dnů** před zahájením zájezdu. V případě, že zákazník neuhradí ve stanovené lhůtě doplatek, nebo neprokáže jeho uhrazení, je CK oprávněna odstoupit od CS a písemně tuto skutečnost oznámit zákazníkovi. Zákazník se dle ust. § 852h odst. 1. z. č. 40/1964 Sb zavazuje uhradit CK odstupné v příslušné výši ke dni zrušení CS ze strany CK. U osob mladších 18 let bez doprovodu dospělé osoby v průběhu zájezdu je nutný písemný souhlas zákonného zástupce.

U dětí mladších 15 let je v průběhu zájezdu **nutný doprovod** jeho zákonného zástupce nebo jiné dospělé osoby, která je povinna předložit před zahájením zájezdu notářsky ověřený souhlas s účastí dítěte s podpisem zákonného zástupce.

3. FORMA PLACENÍ

Úhradu zálohy a doplatku ceny je možné provést složením hotovosti v CK, bankovním převodem nebo poštovním složenkou „typu A“ na účet CK TURISTA s.r.o. vedeného u ČSOB, č. ú. **179126227/0300**, **variabilní symbol:** první šestíčíslí rodného čísla (objednavatele) plus číslo zájezdu (např. na zájezd č. 7001 : 6821067001). Kopii příkazu k úhradě nebo složenky je vhodné zaslat společně se závaznou přihláškou CK.

4. SJEDNANÉ SLUŽBY

Detailní program zájezdů a popis sjednaných služeb je uveden v příslušných částech CS (katalog). Tyto obdrží zákazník při uzavírání CS. CK vyhrazuje právo provést v konečném programu zájezdu drobné úpravy, pokud jsou nezbytné a neovlivní charakter zájezdu.

5. CENA

Cena všech zájezdů CK je stanovena na základě cen dopravy, pohonných hmot, ubytování, směnných kurzů valut a dalších služeb.

Vzhledem k pohybu uvedených cen se konečná cena dle § 852c z. č. 40/1964 Sb může lišit od ceny původně uvedené v CS. V případě zvýšení cen služeb, dopravy, pohonných hmot, nebo změny kurzu české koruny (použitého k původnímu stanovení ceny v katalogu) o více než 10%, může CK příslušně zvýšit cenu zájezdu. O této změně musí CK informovat zákazníky nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zvýšili-li se takto cena zájezdu o více než 10%, může zákazník odstoupit od CS bez úhrady odstupného.

6. Odstoupení od CS ze strany zákazníka

Zákazník má právo kdykoliv odstoupit od CS. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od CS porušení povinností CK stanovené CS, zákonem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu/pobytu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné v následující výši :

Při odstoupení od CS 46 a více dnů před zahájením zájezdu/pobytu je výše odstupného **10%** z celkové ceny zájezdu (minimálně **200 Kč**), od 45. do 31. dne před zahájením zájezdu/pobytu **20%** ceny, od 30. do 15. dne před zahájením zájezdu/pobytu **50%** ceny, od 14. do 5. dne před zahájením zájezdu/pobytu **80%** ceny a v období 4 dny a méně před zahájením zájezdu/pobytu , případně neúčastní-li se zákazník vlastní vinou pro nesplnění pasových, celních, nebo jiných předpisů, **100%** celkové ceny. Zákazník, který bez zavazadel cestovní kanceláře nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

Oznámení o odstoupení z CS musí zákazník provést okamžitě a **písemnou formou** (zaslat je **doporučené**, rozhoduje **den** doručení). Odstupné se zákazníkovi nezapočítává v tom případě, že za necestující osobu zajistí náhradníka, a to jen v případě, že není z organizačních důvodů (slevy vázané na konkrétní osoby, víza atd.) v CS uvedeno jinak. Nahlášení náhradníka musí být provedeno **písemně** a zasláno CK poštou, nebo e-mailem. Za provedení této změny náleží CK manipulační poplatek **100 Kč/osoba**. **Písemně nahlášení náhradníka a zaplacení poplatku za změnu musí být provedeno nejpozději 1 den před zahájením zájezdu. Jinak se náhradník nemůže zájezdu zúčastnit !** Finanční vyrovnání za zájezd pak provedou obě osoby mezi sebou. Na nahlášeného náhradníka přechází uhrazený zájezd. Pojištění léčebných výloh a pojištění storna, která jsou nepřenosná, si musí náhradník zajistit sám.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

CK je povinna uskutečnit zájezd dle podmínek uvedených v CS. Realizace zájezdu je podmíněna dosažením **minimálního počtu 30 zákazníků** (není-li v katalogu uvedeno jinak). Pokud počet zákazníků pro daný zájezd nedosáhne výše uvedeného počtu, může CK na základě § 852b odst. c) Z. č. 40/1964 Sb. zájezd zrušit. Ke zrušení zájezdu může dojít nejpozději 10 dnů před zahájením zájezdu a CK musí o tomto zrušení neprodleně informovat zákazníka (e-mailem, SMS zprávou nebo dopisem – dle kontaktu uvedeného zákazníkem na CS). CK může zrušit zájezd také z důvodů vyšší moci, neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ni lze rozumně požadovat.

8. REKLAMACE

Jestliže zájezd neprobíhá dle CS, je zákazník oprávněn reklamovat nekvální služby. Podrobný způsob uplatňování nároků zákazníka upravuje reklamační řád, který je součástí VP. Zákazník poskytne součinnost při řešení reklamace. Zákazník musí uplatňovat reklamaci bez zbytečného odkladu, aby bylo možno uведенé vady odstranit v rámci možnosti CK ještě v průběhu zájezdu, nejpozději však do tří měsíců od zájezdu, jinak právo zaniká. Reklamací může zákazník uplatnit ústně nebo písemně. Při

uplatňování reklamace zákazník uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možností předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně poskytne doklad o poskytnuté službě. Zástupce CK se zákazníkem sepíše protokol / potvrzení o přijetí reklamace. Reklamací musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamace. Součinnost při řešení reklamace. Zákazník musí uplatňovat reklamaci bez zbytečného odkladu, aby bylo možno uведенé vady odstranit v rámci možnosti CK ještě v průběhu zájezdu, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu, jinak právo zaniká. Reklamací může zákazník uplatnit ústně nebo písemně. Při uplatňování reklamace zákazník uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možností předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně poskytne doklad o poskytnuté službě. Zástupce CK se zákazníkem sepíše protokol / potvrzení o přijetí reklamace. Reklamací musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamace.

9. POJIŠTĚNÍ

CK je pojištěna pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č. **159/1999 Sb.** Tato pojistka chrání zákazníky CK, kteří uzavřeli s CK cestovní smlouvu na příslušný zájezd v případech uvedených ve Všeobecných pojistných podmínkách.

CK **nezahrnuje** do cen standardních zájezdů další pojištění (není-li v katalogu uvedeno jinak). **Účastníci zájezdů musí mít vždy uzavřeno pojištění léčebných výloh v zahraničí.** Bez uzavřeného pojištění léčebných výloh v zahraničí na dobu konání zájezdu by se zákazník neměl zájezdu zúčastnit. Je vhodné uzavřít také pojištění úrazové a pojištění odpovědnosti za způsobené škody. Zákazníkům doporučujeme také **pojištění storna** (tj. pojištění kryjící náklady spojené s odstoupením od CS zejména ze zdravotních). Tato pojištění si může zákazník pojistit prostřednictvím CK TURISTA. Pokud zákazník nepožaduje tato pojištění zprostředkované CK TURISTA, bere na sebe veškerá rizika s tím spojená.

10. Důležitá UPOZORNĚNÍ

Účastníci se zájezdu mohou pouze řádně **přihlásit** **zákazníci**, případně jejich včas a řádně nahlášením náhradníci (viz. bod 6 CS).

Lyžování a všech společných i individuálních túr a akcí konaných během zájezdu se zákazníci zúčastňují po vlastním rozhodnutí a na **vlastní nebezpečí**. Vedoucí zájezdů CK nejsou akreditovanými horskými vůdci, certifikovanými průvodci po pamětihodnostech ani lyžařskými instruktory pro danou oblast. Vedoucí zájezdu organizuje ubytování, stravování, zajišťuje skipasy a v rámci možnosti jsou nápomocní účastníkům zájezdu. Vedoucí zájezdu pouze doprovázejí účastníky při akcích. Nemůže za ně přebírat odpovědnost. V průběhu zájezdu je nutné dbát pokynů vedoucího zájezdu. Veškerá rizika, škody na zdraví a finanční postihy vzniklé při turistice, lyžování a dalších činnostech během zájezdu (ztracení při individuálním programu, záchraně akce horské služby, zablouzení při lyžování v rozsáhlých střediscích, náhradní doprava při zablouzení, zmeškání odjezdu autobusu nebo odpoutání se od skupiny a následném nenalezení dopravního prostředku CK aj.) nese zákazník.

Zákazník musí během přepravy autobusem dbát pokynů vedoucího zájezdu. Jelikož během přepravy (především v noci) nelze spolehlivě kontrolovat přítomnost účastníků v autobusu, je bezpodmínečně nutné dodržovat délku přestávek, časy odjezdu a nevzdalovat se zbytečně od autobusu. V případě nenastoupení do autobusu po skončení jízdní přestávky se autobus pro zákazníka, který zůstal na místě zastávky nemůže vracet (musí poskytnout objednané služby zákazníkům u autobusu) ! Nedochvilný zákazník si musí sám a na vlastní náklady zajistit dopravu do místa ubytování (nebo setkání se skupinou). **Doporučujeme** mít během všech jízdních přestávek pro krizovou situaci sebou vždy doklady, základní hotovost a příslušné oblečení !

Osoby v podnapilém stavu narušující průběh zájezdu, a osoby napadající spolupracovníky CK, budou **vyloučeny** ze zájezdu bez náhrady nečerpaných služeb.

Zákazníci jsou povinni mít stále u sebe osobní doklady a průkaz (asistenční kartu) **pojišťovny léčebných výloh**.

Zákazník vykonává sportovní činnost (lyžování, turistiku) vždy společně s dalšími účastníky (příbuzní, známí - nikdy ne sám !). V případě nutnosti ošetření (úraz aj.) jsou mu tyto účastníci nápomocní. Vedoucí zájezdu je postiženému zákazníkovi též přiměřeně nápomocen (pokud se nachází v jeho blízkosti), musí se však nadále starat o celou skupinu účastníků zájezdu.

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím nutnosti osobní úhrady výloh za lékařské ošetření v zahraničí.

Na úhradu poplatku, který na místě nekryje pojištění léčebných výloh v zahraničí (obvykle minimálně 100 EURO, který je v mnoha případech vybírán v hotovosti zahraničním zdravotním zařízením a teprve později na základě dokladů o zaplacení proplacen v ČR příslušnou pojišťovnou), je každý zákazník **povinen disponovat tímto obnosem**. Zástupce CK nemůže zákazníkům na úhradu těchto nákladů poskytnout žádné prostředky.

Pokoje a apartmány jsou přidělovány dle pokynů místního ubytovatele. Umístění pokojů, patro, výhled atd. nemůže CK ovlivnit. Pokoje se mohou svou velikostí lišit.

V pokojích je standardní příslušenství a vybavení odpovídající zařídi objektu. V dané zemi. Ubytování nenahrazuje komfort vlastního bytu. Teplota v pokojích bývá kolem 20°C.

11. PŘEPRAVOVANÁ ZAVAZADLA

Vzhledem k omezené velikosti úložných prostorů je možné na zájezdech CK přepravit pro každého účastníka pouze **1 běžné zavazadlo (kufr, taška nebo batoh střední velikosti o hmotnosti maximálně 15 kg), 1 menší příruční zavazadlo a 1 pár lyží (nebo 1 snowboard)**. Vše o celkové maximální hmotnosti 20 Kg na osobu. Přepravované potraviny a nápoje mohou být umístěny **pouze** ve výše uvedených zavazadlech. Samostatné kartony piv, vody atd. nemohou být přepraveny ! V případě přepravy většího množství zavazadel musí tento požadavek zákazník předem uplatnit v CK, která může požadavek z provozních důvodů odmítnout, případně mu vyhovět po uhrazení příplatku za mimořádné přepravní služby. Pokud požadavek na větší množství zavazadel než povolují VP nemá zákazník písemně **potvrzen v CS**, vedoucí zájezdu **odmítne** přepravu nadpočetných zavazadel ! **Krosny nebudou z důvodů neskladnosti a možnosti poškození (konstrukcí) ostatních zavazadel na zájezdech CK přepravovány !!**

Zákazníci musí svým zavazadlům věnovat stálou pozornost. Během stání autobusu (při lyžování, turistice, parkování před hotelem atd.) **neručí** dopravce ani CK za zavazadla ponechána v autobusu. Autobus je mnohdy volně přístupný (při vykládání lyží, zavazadel apod.) a není v žádném případě určen k úschově zavazadel. Také řidiči autobusu nemohou zajišťovat hládní předmětů ponechaných v autobusu. Manipulaci se zavazadly provádí sami cestující za asistence řidičů.

12. OSTATNÍ

Kromě těchto VP podmínek se činnost CK TURISTA řídí obecně závaznými předpisy, které upravují činnost cestovních kancelářů.

Podepsáním CS zákazník stvrzuje, že se s VP důkladně seznámil a souhlasí s nimi. Pokud zákazník - objednavatel přihlašuje na zájezd také další účastníky, zavazuje se všechny tyto účastníky seznámit s výše uvedenými všeobecnými podmínkami účasti na zájezdech CK TURISTA a ručí za smluvní závazky těchto účastníků, jako za své vlastní.

CK TURISTA, s.r.o.