

# Všeobecné smluvní podmínky prodeje zájezdů CK Vysoká škola polytechnická Jihlava

Smlouva o zájezdu / objednávka služeb (dále jen SZ/OS nebo „smlouva“) se uzavírá mezi cestovní kancelář CK Vysoká škola polytechnická Jihlava (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo u cestovní kancelář nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvu jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván.

## 1. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 10 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník. Poplatky za změnu jsou uvedeny v odstavci „**Odstoupení od smlouvy o zájezdu/objednávky služeb**“.

## 2. Platby

Cestovní kancelář je oprávněna při podpisu smlouvy požadovat úhradu zálohy, a to ve výši až 50% z celkové částky za objednané služby (výše zálohy se zaokrouhluje na celé stokoruny nahoru). Pokud je celková cena zájezdu nižší než 1.000,- Kč, platí se rovnou celá částka. Platba může být provedena v hotovosti, převodem na účet, faktúrou. Smlouva nabyvá platnosti až po zaplacení zálohy. Dopltek ceny objednaných služeb musí být uhrazen nejpozději 21 dní před odjezdem. Bez zaplacení celé částky objednaných služeb neodbrží zákazník doklady na cestu (voucher, apod.). V případě podpisu smlouvy 21 dní a méně před odjezdem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy. V případě platby fakturu nebo poštovní složenkou se stanovuje maximální termín splatnosti 7 dní (termínem splatnosti se rozumí den, kdy bude částka připsána na účet cestovní kanceláře). Zákazník může provést úhrady přímo ve prospěch cestovní kanceláře nebo může platby uskutečnit prostřednictvím obchodního zástupce, kterému udělil plnou moc k provedení úhrady zálohové či doplňkové platby. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku odpovídá cestovní kancelář vždy zákazník

## 3. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanověn způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen 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 kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Směnný kurz pro pobytu jaro a léto 2014 je stanoven k termínu 16.12.2013. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

## 4. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření smlouvy

Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou stvrzuje, že se seznámil s bližšími údaji o zájezdu z katalogu nebo webových stránek. Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů\* před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

- upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu
- informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy, pokud tuto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu /\* je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost a – d) splnit již při uzavření smlouvy.

## 5. Změna podmínek smlouvy

### a) ze strany cestovní kanceláře:

je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Cestovní kancelář je oprávněna převést úkolem programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstúpení, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání).

### b) ze strany zákazníka:

před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedeném. Onem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. V případě, že smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s přefiknováním.

## 6. Odstoupení od smlouvy

### a) ze strany cestovní kanceláře:

cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě požadovat.

### b) ze strany zákazníka:

zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy v případě, že zákazník nepostoupí

na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

### c) společně ustanovení:

při uzavření nové smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

## 7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu/objednávky služeb

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, - do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

Výše odstupného za každou osobu činí:

- 60 dní a více před rozhodnou skutečností 10% z celkové ceny objednaných služeb
- 59 dní až 45 dní 20% z celkové ceny objednaných služeb
- 44 dní až 34 dní 40% z celkové ceny objednaných služeb
- 33 dní až 26 dní 50% z celkové ceny objednaných služeb
- 25 dní až 15 dní 60% z celkové ceny objednaných služeb
- 14 dní až 8 dní 80% z celkové ceny objednaných služeb

7 dní a méně a při nedostavení se k odjezdu 100% z celkové ceny objednaných služeb Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výdaje CK za zákazníka ke dni odstoupení od CS převyšují odstupné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se toto odstupné na hodnotu těchto výdajů Stornoplatek u letenek a leteckých zájezdů se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti) - většina letenek je neměnná a nevratná. Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případně výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.

Klient má právo za sebe vyslat náhradníka, potom poplatek za provedení změny činí: 100,- Kč Toto se nevztahuje na letecké zájezdy, zde je nutno změny řešit individuálně, většina letenek je neměnná a nevratná

## 8. Odpovědnost cestovní kanceláře

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláři nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo zaniká. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláři nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právních povinností zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani její dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

- zákazníkem,
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

## 9. Porušení smlouvy v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Zákazník musí své právo na poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě uplatnit bez zbytečného odkladu a to u zástupce cestovní kanceláře, smluvního partnera nebo recepce ubytovacího zařízení. Za závážnou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího či stravovacího objektu v témže pobytovém místě, pokud je zachována kategorie a sjednaný rozsah vybavení objektu, popř. jsou služby poskytnuty v objektu vyšší kategorie. Pokud nelze pokračovat zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedené ve smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíly v ceně. Podmínkou pro vrácení rozdílu je potvrzení této skutečnosti zástupcem cestovní kanceláře, smluvním partnerem nebo recepce ubytovacího zařízení na kopii ubytovacího poukazu (voucheru). Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíly v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíly v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

## 10. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK dle zák. č. 159/1999 Sb.

1. CK uzavírá pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu/pobytu
  - nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu/pobytu v případě, že se zájezd/pobyt neuskutečnil, nebo
  - nevratí zákazníkovi rozdíly mezi zaplacenou cenou zájezdu/pobytu a cenou částečně poskytnutého zájezdu/pobytu v případě, že se zájezd/pobyt uskutečnil pouze z části.
2. CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/pobytu.

Pokud není uvedeno jinak, není v ceně zájezdu zahrnuto cestovní pojištění. Uzavření komplexního pojištění (léčebné výlohy v zahraničí + úraz) je nezbytnou podmínkou pro vycestování a bez něj nebude účast na zájezdu umožněna. CK VŠPJ Jihlava nabízí svým klientům možnost komplexního cestovního pojištění u pojišťovny UNION. Podmínky komplexního pojištění jsou k nahlédnutí v CK. Pokud nemá zákazník zájem o pojištění pojišťovny UNION, může si individuálně sjednat cestovní pojištění u jakékoli pojišťovny dle vlastního výběru.

## 11. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá.

Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně viz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře – CK Vysoká škola polytechnická Jihlava., a to za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této smlouvě.

Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky prodeje zájezdů CK Vysoká škola polytechnická Jihlava vstupují v platnost od 1.1.2014