

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE CK AKV

společnosti Autobusy Karlovy Vary, a.s. se sídlem Karlovy Vary, Sportovní 4, IČO 25332473 (dále jen CK AKV), zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 926

I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí cestovních smluv (dále jen CS) uzavíraných s klienty CK AKV, na základě kterých se klienti zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CK AKV.

2. CK AKV organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro klienty s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotellech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z CS uzavřených mezi CK AKV jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.

2. Pokud jsou v CS uvedeny a CK AKV akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v CS.

III. Uzavření cestovní smlouvy

1. CS k zájezdu pořádaném CK AKV obsahuje zejména osobní údaje klienta, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výši jednotlivých záloh. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v CS.

2. Nárok klienta na účast na zájezdu pořádaném CK AKV, který je předmětem uzavřené CS mezi klientem a CK AKV, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.

3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na CS odpovídá klient (objednatel), se kterým je uzavřena CS.

4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tj. druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty a specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů CK AKV nebo z ostatních nabídek zpracovaných CK AKV, které má klient k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách CK AKV nejsou, budou uvedeny přímo v CS mezi klientem a CK AKV.

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným CK AKV.

2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd předem stanoveny katalogem CK AKV či ostatními nabídkami vydávanými CK AKV, případně blíže specifikovány v CS.

3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 5 dnů po uzavření CS a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu.

4. Pokud dojde k uzavření CS v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření CS. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet CK AKV.

5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu cestovní kanceláří CK AKV. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně CK AKV, případně bezhotovostním převodem na účet CK AKV, KB Karlovy Vary, č.ú. 78-2451850257/0100), nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce CK AKV, jehož prostřednictvím uzavřel CS. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy klient. V případě ceny zájezdu ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem písemná na účet CK AKV.

6. CK AKV je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v CS, případně oznámena klientovi.

7. Nemá-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK AKV oprávněna od CS odstoupit. Před odstoupením od smlouvy může CK AKV poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK AKV nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani do 19 dnů před zahájením zájezdu, má se za to, že klient od smlouvy odstoupil, a CK AKV vzniká nárok na odstoupení ve výši 75 % z celkové ceny zájezdu.

V. Změna ceny zájezdu

1. CK AKV je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku jednostranně zvýšit cenu zájezdu.

2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
- b) ceny za palivový příplatek včetně cen pohonných hmot
- c) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
- d) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

3. Zvýšení ceny CK AKV oznámí nejpozději v den zahájení zájezdu.

VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:

- a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
- b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamacce uplatňuje klient na místě vzniku závad písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zástupci cestovní kanceláře, v případech, které nebyly odstraněny na místě, pak písemně přímo u CK AKV nejpozději do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, jinak nebudou na reklamaci brán zřetel.
- c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.

2. Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK AKV, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená.

Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem.

Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou CS. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě může být klientovi účtován manipulační poplatek – viz čl. VIII odst. 6.

3. Klient je povinen:

- a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
- b) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
- c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese klient,

d) řídit se pokyny po účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CK AKV odpovědností za zájezd.

e) vzniklé záležitosti bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zástupci cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CK AKV odpovědností za zájezd, nebo, pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu písemně přímo CK AKV.

4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejdříve zástupce CK AKV v místě konání zájezdu a provede písemnou reklamaci.

5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb.

6. Klient, který bez zavinění CK AKV nevyčerpá všechny smluvně služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce či další osoby pověřené CK AKV odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle CS poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.

7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi místní delegát CK AKV nebo další osoba pověřená CK AKV odpovědností za zájezd. Doručením oznámení o vyloučení ze zájezdu klientovi zaniká povinnost CK AKV poskytovat klientovi jakékoli služby dle CS a naopak CK AKV vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících z CS, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

VII. Práva a povinnosti CK AKV

1. CK AKV je oprávněna ze závažných důvodů ležících na její straně změnit před zahájením zájezdu podmínky CS a navrhnout je klientovi. CK AKV není povinná sdělit důvody změny podmínek, výjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna CS vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK AKV změnu CS, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit nebo zda od CS odstoupí (bez uplatnění stornoplatky). Pokud klient ve stanovené lhůtě 3 dnů od doručení návrhu na změnu CS neoznámí CK AKV, že návrh nepřijímá a neodstoupí od CS, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od CS neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V těchto podmínek.

2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

- a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu),
- b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vývolané nepředvídatelnými okolnostmi.

3. CK AKV je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodělně vrátit klientovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobně. Fakultativní výlet se může před odstoupením klienta zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.

4. CK AKV je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne klientovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou.

5. CK AKV se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CK AKV nebo další osoby pověřené CK AKV odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.

6. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady.

Reklamacce nelze uplatnit v případech, kdy:

- a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta,
- b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb,
- c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci – za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které zneumožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost CK AKV plnit jakékoli nároky klientů vyplývající z nastalých nedostatků a změn uvedených v tomto odstavci.

d) došlo ke změnám letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku. CK AKV neodpovídá za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku změny času příjezdu či odjezdu přepravy, bez ohledu na druh přepravy, ani nekompenzuje služby, které nebyly v důsledku těchto změn čerpány.

VIII. Odstoupení od cestovní smlouvy

1. CK AKV je oprávněna od CS odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.

2. Klient je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od CS písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů.

Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CK AKV. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CK AKV újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího klienta a v případě, že se nepodaří náhradního klienta zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK AKV a příměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jedním klientem proto sjednávají strany smluvní odstupně (stornoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.

3. Stornoplatky podle odstavce 2 činí:

- a) 15 % min. 500 Kč/os z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
- b) 35 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,
- c) 50 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,

d) 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu.

e) 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu či prvním dnem pobytu.

4. Stornoplatky za dopravu, která je vypsná formou samostatného příplatku, činí v případě odstoupení od CS ze strany klienta v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

5. Pokud klient na zájezd nenastoupí ve stanovené době nebo se nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od CS bez udání důvodů k prvním dni zájezdu a účtované stornoplatky budou ve výši 100 %.

6. Pro stanovení výše stornoplatky je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK AKV o odstoupení od CS. V případě, že klient, odstoupiv od CS, zajistí na stornované místo jiného klienta nebudou účtovány stornoplatky, ale pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba. V případě, že klient změní služby (typ skipasu, změna plánových služeb apod.) již uvedené v cestovní smlouvě, bude CK AKV účtovat manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.

IX. Zprostředkovatelské služby

1. CK AKV či její obchodní prodejci (obchodní zástupci) mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro klienta cestovního pojištění. CK klienty zájezdu informuje o pojištění a toto pojištění klientovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi klientem a pojišťovnou. Vzniklé pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší klient, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem.

X. Závěrečné ustanovení

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogech a ostatních nabídkách vydaných CK AKV o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK AKV je oprávněna tyto podmínky v případě změn rozhodujícími skutečnostmi adekvátním způsobem upravit.

2. CK AKV si vyhrazuje právo na tiškové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiškové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

3. Zákazník poskytnutím svých osobních údajů a potvrzením CS uděluje souhlas se správou, zpracováním a uchováním svých osobních údajů CK AKV. Osobní údaje mohou být zpracovány po dobu neurčitou a jsou bezpečně zpracovány v elektronické databázi CK AKV, dále mohou být využity k činnostem společnosti CK AKV za účelem usnadnění kontaktu se zákazníkem v budoucnu a k činnostem za účelem nepravidelného oslovení zákazníka s nabídkou služeb CK AKV. Tyto činnosti budou prováděny souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Pokud k os. údajům zákazníka bude mít přístup jiný subjekt než CK AKV, bude tomu tak pouze v rámci spolupráce na činnostech společnosti CK AKV, tedy za účelem usnadnění kontaktu se zákazníkem a činnostech za účelem oslovení zákazníka s nabídkou služeb CK AKV, přičemž takový jiný subjekt nesmí tyto údaje předávat jiné osobě. Svůj souhlas s poskytnutím osobních údajů může zákazník kdykoliv odvolat tak, že bude kontaktovat společnost CK AKV dle aktuálních kontaktních údajů umístěných na stránkách www.akyv.as.

4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 15.05. 2007.

Autobusy Karlovy Vary, a.s.