

Všeobecné smluvní podmínky

CK V-tour s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost V-tour s.r.o. je zapsána v obchodním rejstříku u KS Brno, v oddílu C, vložka 69358, se sídlem Brno, Stránice, Údolní 57, PSČ 602 00, IČ 29266301, DIČ CZ-29266301 (dále jen „CK“). CK je ve smyslu ustanovení § 6 až 8 zák. č.159/1999 Sb. pojištěna u pojišťovny Generali pojišťovna a.s.

1.2 Zákazníkem je osoba, se kterou nebo v jejíž prospěch je uzavřena smlouva o zájezdu nebo smlouva o prodeji služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem. Zákazníkem je také spolecestující uvedený na objednávce zájezdu (dále jen „zákazník“).

1.3 Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), jsou platné pro všechny zájezdy event. jiný druh poskytovaných služeb v rámci cestovního ruchu a upravují vztahy mezi CK a zákazníkem. Pokud se uzavřená smlouva o zájezdu odlišuje od těchto smluvních podmínek, má přednost znění smlouvy o zájezdu.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU

2.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením SZ. Zákazník uzavřením SZ dává najevo, že SZ akceptuje, je seznámen se všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i popisem zájezdu, podmínkami zákonného pojištění CK a dalšími náležitostmi, a prohlašuje, že s nimi seznámil i případné další spolecestující, v jejichž prospěch SZ sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty souhlasí. Zákazník, se kterým je SZ uzavřena, odpovídá za správnost údajů o spolecestujících.

2.2 SZ mezi CK a zákazníkem nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami nebo dnem potvrzení přijetí řádně vyplněné přihlášky prostřednictvím internetu (<http://v-tour.cz/online-rezervace>) CK. SZ nabývá účinnosti zaplacením zálohy ve výši 50 % celkové ceny zájezdu nebo plné ceny zájezdu.

2.3 SZ je uzavírána primárně v písemné formě s podpisy obou smluvních stran. V případě uzavření smlouvy v jiné než písemné formě, vystaví CK zákazníkovi písemné potvrzení o uzavření smlouvy. Zákazník se může rozhodnout pro vystavení pouze elektronické formy potvrzení. V takovém případě je potvrzení zasláno na e-mailovou adresu zákazníka a zákazník je povinen do tří pracovních dnů uhradit zálohu anebo plnou cenu zájezdu.

2.4 Pokud zákazník uzavírá SZ i za či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SZ a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.5 Pokud zákazník uzavírá SZ i za či ve prospěch třetích osob odpovídá jako spoludlužník vůči CK za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (osobní údaje, číslo pasu atd).

3. PODMÍNKY REALIZACE ZÁJEZDU, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

3.1 Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Bude-li zájezd z tohoto důvodu zrušen, CK je povinna nejméně 7 dnů před zahájením zájezdu o této skutečnosti zákazníka informovat a to písemně nebo elektronickou poštou. V tomto případě se vrací zákazníkovi uhrazená platba v plné výši, popř. CK nabídne zákazníkovi náhradní zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SZ, může-li takový zájezd nabídnout.

3.2 CK je oprávněna zrušit zájezd příp. poskytnutí jiných služeb před jeho zahájením, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky SZ (zejména v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat). V tomto případě se vrací zákazníkovi zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

3.3 Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let a s písemným souhlasem zákonného zástupce. Osoby ve věku 15 až 18 let včetně se mohou zúčastnit zájezdu i samostatně, ale vždy jen s písemným souhlasem zákonného zástupce.

3.4 Je-li účastníkem zájezdu osoba mladší 18-ti let, je CK povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu sdělit zákonnému zástupci podrobnosti o možnosti kontaktu s touto nezletilou osobou nebo zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby.

4. POSKYTNUTÍ INFORMACÍ PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU

4.1 Základní program zájezdu je popsán v katalogu a současně na www.v-tour.cz. Definitivní pokyny k zájezdu je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu a to v písemné, příp. v elektronické podobě. Je-li SZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, je CK povinna tuto svou povinnost splnit již při jejím uzavření. Jedná se zejména o upřesnění údajů o platbách za služby, nejsou-li obsaženy v ceně zájezdu, příp. další informace o ubytování, dopravě, stravování nebo případných změnách v programu zájezdu.

4.2 Neobdrží-li zákazník tyto informace nejpozději 7 dnů před odjezdem, zavazuje se kontaktovat CK. Neučiní-li tak, má se za to, že tyto informace od CK obdržel.

5. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY O ZÁJEZDU

5.1 CK je oprávněna změnit v nezbytném rozsahu program, trasu a další sjednané služby, které jsou zahrnuty v SZ. Jedná se o změny v důsledku vis maior (např. změna letových řádů, z důvodu nepřízně počasí, technických problémů, živelné pohromy, změna politické situace, zdravotní rizika, vypuknutí nepokojů a další mimořádné případy). CK má právo změnit podmínky SZ před zahájením zájezdu také z objektivních důvodů, pokud nemůže dodržet podmínky stanovené SZ. Takovou změnu musí CK zákazníkovi neprodleně oznámit. Pokud

navrhovaná změna SZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

5.2 Zákazník má před začátkem zájezdu právo rozhodnout se, zda s navrženou změnou SZ souhlasí nebo zda od SZ odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě stanovené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu SZ, od SZ neodstoupí, má se za to, že se změnou SZ souhlasí. Pokud zákazník odstoupí od SZ dle tohoto odstavce, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové SZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

5.3 V případě, že změnou stanovenou v čl. 5, odst. 5.1VSP dojde ke změně ceny a zákazník v době určené v čl. 5 odst. 5.2 neodstoupí od SZ, má povinnost zaplatit novou cenu a to i když je vyšší, než je cena původně sjednaná.

5.4 CK si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit plánovaný program a další sjednané služby, případně ukončit či zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, a to kdykoli v průběhu zájezdu a to z důvodu vis maior (přírodní katastrofa, válka mezi státy, občanská válka, stávka, civilní nebo vojenská nehoda, výjimečný stav, epidemie, velmi nepříznivé povětrnostní podmínky, klimatické překážky, dopravní kolaps, zdržení na státních hranicích, vážné onemocnění, úraz či úmrtí účastníka zájezdu nebo průvodce apod.). Změna programu z těchto důvodů nezakládá právo zákazníka na odstoupení od SZ, poskytnutí slevy ani není důvodem k reklamaci.

5.5 CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů) a dále z důvodů momentálního fyzického, psychického či zdravotního stavu klientů. Takové programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V těchto případech nemá zákazník právo odstoupit od SZ bez povinnosti uhradit odstoupné ani právo na poskytnutí slevy.

5.6 V případě podstatných změn ve sjednaných podmínkách, zejm. posunutí začátku nebo ukončení zájezdu o více než 1 den (3 dny u leteckých zájezdů), zásadní změna místa ubytování, podstatná změna programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 25 % doby jeho trvání), je zákazník oprávněn od SZ odstoupit bez úhrady odstoupného.

5.7 Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK ani jejích dodavatelů. Případně zvýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkům vrací úhrada za nerealizované výdaje.

5.8 První a poslední den programu jsou zpravidla určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný rekreační pobyt, pokud není v katalogu a podrobných podmínkách zájezdu uvedeno jinak. Z tohoto důvodu nelze reklamovat případné zkrácení zájezdu.

5.9 CK neručí za případné zpoždění při návratu ze zájezdu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového

řádu, technických problémů, nepřízně počasí, apod. Zákazník by měl brát v úvahu možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neručí za vzniklou škodu vzniklou v důsledku zpoždění.

6. ZMĚNA ZÁKAZNÍKA

6.1 Před zahájením zájezdu nejpozději však do 5 dnů před termínem zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SZ. V případě, že SZ stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, musí obsahovat i prohlášení, že tyto podmínky splňuje.

6.2 Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit manipulační poplatek ve výši 200,-Kč (za změnu v 1 osobě) plus případné již realizované výdaje spojené se jménem zákazníka, který se rozhodl zájezdu nezúčastnit.

7. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

7.1 Cena zájezdu je cenou smluvní mezi zákazníkem a CK a je kalkulována na základě kursu měn dle středového kursu České národní banky platného ke dni 3. 12. 2014.

7.2 Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu CK/katalogovém listu v sekci „Cena zahrnuje“, povinné pojištění záruky pro případ úpadku CK a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby a položky výslovně uvedené u jednotlivých zájezdů odstavci „Cena zahrnuje“.

7.3 Při podpisu SZ je zákazník povinen složit zálohu 50% z celkové ceny zájezdu. Doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen zaplatit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu, jinak je CK oprávněna od SZ odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odstoupné. V případě uzavření SZ v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu a při ceně zájezdu nižší než 4.000,- Kč včetně, je zákazník povinen při uzavírání SZ uhradit plnou cenu zájezdu.

7.4 CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu), 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.

7.5 Zvýšení ceny za dopravu se vypočte následovně:

a) Pro letecké a lodní zájezdy platí, že ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot – ropa typu Brent 105 USD/barel (zdroj: www.kurzy.cz). Pokud dojde ke zvýšení ceny ropy nad 110 USD/barel je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 105 USD/barel bude vynásobeno částkou 25,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu) a částkou 50,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu), vše vynásobeno počtem účastníků;

b) Pro autobusové zájezdy platí, že ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 35,40 Kč/l (zdroj: www.kurzy.cz). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 36,- Kč/litr je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty

nad úroveň 36,- Kč/litr bude vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu, vše vynásobeno počtem účastníků.

7.6 CK je povinna písemné oznámení o zvýšení ceny zaslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu

7.7 Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit a to do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SZ odstoupit a platí ust. čl. 8, odst. 8.2 VSP. Zvýšení ceny zájezdu podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od SZ.

7.8 CK je oprávněna poskytnout na zájezd slevy. Nároky na slevy uplatňuje zákazník před uzavřením SZ. Jejich nárokování dodatečně není bez souhlasu CK možné.

7.9 V případě, že je do ceny zájezdu zahrnuto stravování, CK neposkytuje slevy zákazníkům, kteří se v rozporu se SZ rozhodnou tuto službu v jakémkoliv rozsahu nevyužít.

8. Odstoupení od smlouvy o zájezdu a odstupné (stornopoplatky)

8.1 Zákazník je oprávněn před zahájením zájezdu od SZ odstoupit vždy, CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost (za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení povinností plynoucích ze SZ /neuhrazení doplatku ceny zájezdu či jiných služeb 21 dní před zahájením zájezdu/, se považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu nebo je prokazatelně pod vlivem omamných nebo návykových látek).

8.2 Odstoupí-li CK od SZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SZ.

8.3 Odstoupí-li CK od SZ z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo na vrácení zálohy popř. celé ceny zájezdu, pokud byla jim uhrazena, nebo může požadovat, aby mu CK nabídla jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní SZ, může-li CK takový zájezd nabídnout.

8.4 Odstoupení zákazníkem od SZ musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela SZ. Účinky odstoupení od SZ nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od SZ CK. Odstoupil-li zákazník od SZ z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti CK, zavazuje se zaplatit CK odstupné, jehož výše se stanovuje ze základní ceny zájezdu nesnížené o slevy a bonusy, případně zvýšené o doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu, a činí (dle počtů dnů ode dne odstoupení do počátku zájezdu):

- a) více než 70 dní 30% z katalogové ceny zájezdu a 100% letištních poplatků
- b) od 70 do 50 dnů 40% z katalogové ceny zájezdu a 100% letištních poplatků
- c) od 49 do 40 dnů 60% z katalogové ceny zájezdu a 100% letištních poplatků
- d) od 39 do 30 dnů 80% z katalogové ceny zájezdu a 100% letištních poplatků
- e) od 29 do 15 dnů 90% z katalogové ceny zájezdu a 100% letištních poplatků
- f) od 14 do 0 dnů v den zahájení zájezdu, při nedostavení se zákazníka k odjezdu, v případě přerušování zájezdu z důvodů na straně zákazníka s výjimkou zvlášť zřetelých hodných důvodů, v

případě neplatných či neúplných cestovních dokladů zákazníka, v případě zjevně nedostatečného vybavení nepostradatelného pro řádný průběh zájezdu 100% z katalogové ceny zájezdu a 100% letištních poplatků.

U nekatalogových akcí na zakázku může být odstupné stanoveno samostatnou dohodou. V případě, že tomu tak není, vztahují se i na zakázkové zájezdy tyto VOP, to platí přiměřeně i ve vztahu k jiným službám cestovního ruchu poskytovaným na základě SZ.

8.5 Zaplacení odstupného nevyklučuje nárok cestovní kanceláře na náhradu škody nad rámec odstupného.

8.6 Pokud zákazník již na základě SZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí doposud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho která z pohledávek bude vyšší.

8.7 Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava a tudíž cena letenky není zahrnuta do ceny zájezdu a CK přesto pro zákazníka v souladu s SZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

9. PRÁVA A POVINNOSTI CK A JEJICH PRŮVODCŮ

9.1 CK má povinnost pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, které jsou jí známy a mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu. Uzavřením SZ vzniká CK povinnost poskytnout zákazníkovi zájezd, příp. jiné služby, v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb dle katalogu, to vše za podmínek uvedených v popisu zájezdu a upřesněných v podrobných pokynech k zájezdu. CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením SZ změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje uvedené v SZ a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v SZ.

9.2 CK je povinna v případě splnění všech smluvních povinností ze strany zákazníka poskytnout zákazníkovi zájezd a jiné služby uvedené v SZ ve smluveném rozsahu.

9.3 CK je povinna čekat na zákazníka v místě odjezdu pouze 15 minut po oznámené době odjezdu. V případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu do této lhůty, zaniká jeho nárok na poskytnutí zájezdu či jiných služeb a zaplacená cena zájezdu je započtena na odstupné ve výši celkové ceny zájezdu. Zákazník nemá nárok na náhradu škody.

9.4 CK má právo zrušit zájezd, odstoupit od SZ, změnit podmínky zájezdu či poskytnutí jiných služeb, vše za podmínek sjednaných SZ nebo vyplývajících ze zákona.

9.5 CK je oprávněna změnit objekt ubytování z důvodů nenadálé změny obsazenosti ze strany zahraničního partnera za předpokladu dodržení místa pobytu a srovnatelné kvality ubytování.

9.6 Vedoucí zájezdu má právo vyloučit účastníka zájezdu ze sportovního programu, zakázat mu plánovanou trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti, pokud jeho vybavení, zkušenosti, zdravotní stav, vybavení nebo momentální fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu, nebo pokud je zákazník pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek. V krajním případě může vedoucí zájezdu zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Neúčast na programu z těchto důvodů se nepovažuje za porušení SZ ze strany CK.

9.7 Vedoucí zájezdu má právo během zájezdu jeho program omezit, zrušit či jej nahradit v závislosti na objektivních podmínkách a s ohledem na zajištění bezpečnosti účastníků (např. fyzický, psychický a zdravotní stav účastníků, nepříznivé počasí a jiné okolnosti). Zákazník se zavazuje tuto změnu respektovat. Nutná změna programu v průběhu zájezdu je vyhrazena a je v pravomoci vedoucího zájezdu.

10. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A REKLAMACE

10.1 CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas v souladu s uzavřenou SZ a obecně závaznými právními předpisy.

10.2 Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu příp. upřesňujících informačních dokumentech, může u CK popř. poskytovatele služeb cestovního ruchu uplatnit právo na reklamaci, a to bez zbytečného odkladu, ústně nebo písemně, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle SZ, jinak právo na reklamaci zaniká.

10.2 Vadu zájezdu, kterou zákazník zjistí v průběhu zájezdu, musí uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění u zástupce CK přímo na místě, tak aby mohla být sjednána náprava. Jestliže náprava není možná, pak zákazník sepíše se zástupcem CK záznam o zjištěné vadě, ve kterém budou specifikovány osobní údaje reklamujícího zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace.

10.3 CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jsou porušeny jiným poskytovatelem služeb cestovního ruchu.

10.4 CK je povinna reklamaci zákazníka vyřídit bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30 ti dní ode dne jejího uplatnění u CK nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamační byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě samém.

10.5 CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od SZ před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodů nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli CK. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že škoda byla způsobena v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli CK.

11. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

11.1 Zákazník podpisem SZ potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, s VSP, které jsou její nedílnou součástí, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených SZ povinen uhradit CK. Zákazník tyto skutečnosti bere na vědomí a souhlasí s nimi, a to i jménem dalších účastníků zájezdu - spolucestujících osob. Zákazník je odpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, a to i u účastníků zájezdů – spolucestujících osob, které k účasti na zájezdu přihlásil. V případě, že je zákazník cizím státním příslušníkem, je povinen tuto skutečnost uvést v SZ a projednat s CK individuální zajištění cestovních dokladů, je-li to nutné.

11.2 Zákazník se zavazuje mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových zemí a plně odpovídá za následky vzniklé neplatností či jinými nedostatky jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi (cestovní pas by měl být většinou platný ještě 3-6 měsíců po ukončení zájezdu). V případě vyřizování cestovních dokladů prostřednictvím CK, je zákazník povinen poskytnout ve stanoveném termínu cestovní pas, eventuálně další požadované podklady. Při požadavku na zaslání cestovního pasu zpět poštou nese případné riziko ztráty majitel cestovního pasu.

11.3 Zákazník je povinen dodržet místo nástupu, dostavit se 15 minut před plánovaným časem na odjezdové místo a mít u sebe platný cestovní doklad.

11.4 Zákazník je povinen uvést pravdivé informace o svých případných závažných onemocněních majících vliv na splnění zvláštních podmínek stanovených pro účast na zájezdu a jiných vážných zdravotních omezeních. Zákazník je povinen vybavit se na zájezd léky, které pravidelně užívá.

11.5 Převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg je zdarma. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. CK nenes odpovědnost za ztrátu nebo odcizení zavazadel. V případě ztráty či odcizení si je zákazník povinen obstarat potřebná potvrzení místních orgánů, rovněž ohlášení pojistné události zajišťuje zákazník sám.

11.6 Zákazník je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program zájezdu a v případě individuálního programu o něm informovat vedoucího zájezdu (vedoucí zájezdu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy individuální program zákazníkovi nepovolit).

11.7 Zákazník se dále zavazuje zdržet se takového jednání, které by mohlo ostatní účastníky zájezdu omezit, ohrozit, poškodit či odpuzovat, chovat se v místě pobytu tak, aby to nebylo v rozporu se zákony a zvyky země pobytu. Hrubé porušení těchto zákonů a pravidel bude považováno za hrubé porušení sjednaných podmínek SZ a je důvodem k odstoupení od SZ ze strany CK s odstupným k tíži zákazníka, když odstupné se rovná celé ceně zájezdu (zápočet odstupného na uhrazenou cenu zájezdu).

11.9 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky, skialpy aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

11.10 Zákazník nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SZ. Případné informace o očkování uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich pravost a aktuálnost.

11.11 Zákazník se zavazuje dodržet povolené hmotnostní a objemové limity pro svá zavazadla, zavazuje se k náhradě škody při poškození ubytovacího zařízení. Zákazník je povinen opustit apartmán/pokoj při odjezdu ve stanovenou dobu (viz podrobné předodjezdové pokyny k odjezdu) a předat ho v původním stavu.

11.12 Ujednání v SZ o "ubytování s výhledem na moře, ubytování v patře, sezení v busech,..." jsou považována za

preferenci zákazníka, nicméně nejsou závazným příslibem, a proto jejich nedodržení není porušením SZ.

11.13 Při sestavování zasedacích pořádků v dopravních prostředcích se vychází z termínu přihlášení zákazníků a z individuálních požadavků.

11.14 V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní doklady) sám a na své vlastní náklady.

11.15 Zákazník tímto dává souhlas a) s použitím jeho osobních údajů, uvedených v SZ v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, pro účely realizace SZ; b) se zasláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti; c) v souladu s ust. § 84 a následující zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, aby byly CK pořízeny jeho obrazové snímky, zvukově obrazové záznamy a dává tímto svolení, aby tyto snímky a záznamy byly použity k propagačním účelům CK. Souhlas se zasláním obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu ck@v-tour.cz

13. POJIŠTĚNÍ

13.1 V ceně zájezdů sice není zahrnuto žádné pojištění léčebných výloh v zahraničí, CK jej však důrazně doporučuje před odjezdem uzavřít. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1 Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dnem podpisu SZ. Zákazník uzavřením SZ stvrzuje, že se s Všeobecnými smluvními podmínkami seznámil, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.

14.2 CK je oprávněna všeobecné smluvní podmínky jednostranně změnit. Tuto skutečnost je CK povinna zákazníkovi písemně oznámit. Zákazník má právo změny odmítnout a SZ z toho důvodu vypovědět nejpozději ve lhůtě 15 dnů od doručení oznámení.

14.3 CK a zákazník si doručují osobně nebo na kontaktní adresu uvedenou ve smlouvě nebo v objednávce. Pokud zákazník zakupuje zájezd u provizního prodejce a neuvedl kontaktní údaje, má doručení proviznímu prodejci účinky doručení zákazníkovi.

14.4 Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SZ se řídí těmito VSP, které jsou nedílnou součástí SZ, zákonem č. 159/1999 Sb., a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, příp. jinými právními předpisy.

14.5 Veškeré údaje týkající se zajištění služeb obsažených v katalogu CK odpovídají informacím známým v době tisku katalogu. CK si vyhrazuje právo je změnit do doby uzavření SZ se zákazníkem.

14.6 Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou závazné pro SZ uzavřené ode dne 1. 1. 2016