

Vztah mezi zákazníky (jednotlivci, organizacemi včetně cestovních kanceláří a agentur) na jedné straně a ČEBUS, cestovní kancelář, s. r. o., (dále jen „CK“) na straně druhé se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu ve znění pozdějších předpisů (dále „ZCR“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „OZ“) a je dále upraven těmito Všeobecnými a záručními podmínkami (dále jen „Všeobecné podmínky“), které tvoří nedílnou součást každé smlouvy.

1. Smlouva na zájezd či pobyt (potvrzení zájezdu dle § 2525 OZ)

Zákazníci si místa v zájezdu nebo pobytu rezervují osobně, písemně, faxem, prostřednictvím internetu, případně i telefonicky v CK. Závažná účast na zájezdech nebo na pobytech se potvrzuje uzavřením smlouvy podle ustanovení § 2521 OZ. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky ve smyslu § 1751 a násl. OZ. Smlouvu se CK zavazuje zákazníkovi poskytnout zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit dohodnutou cenu. Smlouva vždy obsahuje označení účastníků včetně jména (názu), bydliště nebo sídla, data narození nebo identifikačního čísla, vymezení zájezdu, zejména termín akce a rozsah poskytovaných služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, pokud neodkáže na číslo zájezdu v katalogu zpřístupněném zákazníkovi, cenu zájezdu včetně výše záloh. V souladu se zněním § 2525 OZ plní smlouva vystavená CK i funkci „potvrzení zájezdu“ (viz znění druhého odstavce). Smlouvu lze měnit jen písemnými dodatky. Zákazník je povinen při uzavření smlouvy složit zálohu ve výši nejméně 50 % z ceny zájezdu, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha zaplacená v hotovosti nebo zaslána na účet CK převodním příkazem, složenkou nebo jinou formou bezhotovostního styku v den uzavření smlouvy, platí, že smlouva zaniká, jestliže záloha nebude připsána na účet CK do 7 dnů od uzavření smlouvy. V případě zániku smlouvy je CK oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. Doplátek ceny zájezdu zákazník musí zaplatit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu, není-li dohodnuto jinak. Bude-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy. Pokud do 5 dnů od doručení návrhu zákazník práva odstoupit nevyužije, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Využitím práva mu vznikne nárok požadovat poskytnutí jiného zájezdu nejméně ve srovnatelné kvalitě. Tento nárok má i v případě, že CK odstoupí od smlouvy z důvodů zrušení zájezdu. Nárok je nutné uplatnit do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. CK je oprávněna jednostranně změnit cenu zájezdu písemným oznámením zákazníkovi odeslaným nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo ke zvýšení plateb spojených s dopravou zahrnutých v ceně zájezdu anebo směnného kursu Kč použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 % (§ 2530 OZ). Zákazník CK má v souladu s § 2533 právo odstoupit od smlouvy vždy, bez jakýchkoliv poplatků pak v těchto případech:

pokud byl zájezd či pobyt posunut na odjezdu či délce trvání o více než 72 hodin;
v případě zvýšení dohodnuté ceny o více než 10 %;
při závažné změně programu (za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování při zachování kategorie a třídy ubytovacího zařízení, stravovacího objektu, případně změna typu autokaru, pokud je ubytování, stravování, nebo doprava poskytnuta ve stejné kvalitě a CK nemohla tuto skutečnost ovlivnit, CK si vyhrazuje právo změny čísel sedadel při změně typu autokaru).

Zvýšení ceny nad 10 % je možné jen formou písemného dodatku ke smlouvě podepsaného oběma stranami.

V ceně zájezdu nejsou zahrnuté místní pobytové taxy, které některá letoviska i města začala nově vybírat. Taxy jsou obvykle stanovené obecní vyhláškou a inkasují je od klientů recepce hotelů a penzionů. Průvodci CK budou klientům všemožně nápomocni během tohoto inkasa na místě samém

CK je podle § 2528 odst. 1 OZ oprávněna v těch případech, kdy podmínila uskutečnění zájezdu dosažením určitého minimálního počtu zákazníků, zájezd zrušit, přičemž minimálním počtem se rozumí – není-li v katalogu u příslušného zájezdu uvedeno jinak – alespoň:

20 osob u zájezdů s leteckou dopravou s lhůtou oznámení o zrušení do 20 dnů před odletem u zájezdů trvajících déle než 6 dní a do 7 dnů před odletem u zájezdů trvajících do 6 dní.

30 osob u zájezdů s autokarovou dopravou s lhůtou oznámení o zrušení do 20 dnů před odjezdem u zájezdů trvajících déle než 6 dní a do 7 dnů před odjezdem u zájezdů trvajících do 6 dní a do 48 hodin před odjezdem u zájezdů trvajících méně než 2 dny.

CK může odstoupit od smlouvy, když se vyskytnou okolnosti, které nemůže vlastními silami ovlivnit a které nedovolují poskytnout dohodnuté služby (jde o projev tzv. vyšší moci, např. živelné pohromy, politické změny, válka, stávky a podobně). Dále CK může odstoupit od smlouvy, když zákazník neplní své finanční závazky k CK podle těchto podmínek.

2. Stornovací podmínky

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit před zahájením zájezdu osobně nebo písemným oznámením. Není-li důvodem odstoupení porušení povinností ze strany CK anebo změna smlouvy ze strany CK, je zákazník povinen zaplatit odpustné (storno) v následující výši:

- u akcí, jejichž cena nepřevyšuje částku 500 Kč na osobu, je storno poplatek ve výši 30 % ceny, nejméně však 100 Kč za osobu, do 8 dnů před odjezdem zájezdu nebo nástupem na pobyt (při stornu ve lhůtě do 7 dnů je storno poplatek ve výši 100 % ceny akce);
- základní stornovací poplatek u zájezdů a pobytů, jejichž cena nepřevyšuje částku 500 Kč na osobu, činí 10 %, nejméně však částku 350 Kč za osobu, a to jen v případech, když ke stornování dojde ve lhůtě do 61 dnů před odjezdem zájezdu nebo pobytu;
- u zájezdů nebo pobytů, jejichž cena nepřevyšuje 20 000 Kč na osobu, a u všech leteckých zájezdů činí základní stornovací poplatek skutečně vzniklé náklady, minimálně však 2000 Kč za osobu v době do 180 dnů před odjezdem;
- skutečně vzniklé náklady CK, nejméně však 50 % z ceny akce, když dojde ke stornu v době od 60 do 20 dní před odjezdem zájezdu nebo nástupem na pobyt. U zájezdů s cenou nad 20 000 Kč se tato lhůta prodlužuje na rozsah od 89 do 20 dní;
- skutečně vzniklé náklady CK, nejméně však 80 % z ceny akce, když dojde ke stornu v době od 19 do 8 dní před odjezdem zájezdu nebo nástupem na pobyt;
- v době od 7 dnů a kratší a v případě nenastoupení na akci je stornovací poplatek ve výši 100 % ceny zájezdu či pobytu. Při určité počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů nezapočítává den, kdy došlo ke stornování zájezdu ani den odjezdu zájezdu. V případě změny rezervace, již je myšlena změna jména cestujícího nebo změna termínu zájezdu, zaplatí účastník zájezdu paušální poplatek 150 Kč na osobu. Pokud skutečně vynaložené náklady, ke kterým došlo změnou rezervace budou vyšší než 150 Kč na osobu, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl. U leteckých zájezdů je k částce účtován i manipulační poplatek dle podmínek letecké společnosti a eventuálně další náklady spojené se změnou;

Zákazník má v souladu s § 2532 OZ právo postoupit svou smlouvu třetí osobě, pokud tato splňuje podmínky účasti na zájezdu.

3. Povinné pojištění CK proti úpadku

CK je povinna mít po celou dobu své činnosti uzavřené povinné smluvní pojištění podle příslušných ustanovení ZCR pro případ svého úpadku. CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou 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. Na jednodenní akce se toto pojištění ze zákona nevztahuje!

4. Cestovní pojištění

S ohledem na skutečnost, že stále větší počet klientů má uzavřené individuální pojištění, stává se cestovní pojištění účastníků akcí včetně pojištění léčebných výloh a pojištění pro případ storna fakultativní (dobrovolnou) záležitostí a je zajišťováno jen na výslovné přání klienta. U CK není nikdy zahrnuto toto pojištění v ceně zájezdů. Fakultativní cestovní pojištění je sdružené pojištění účastníků hromadných zájezdů, které za účastníky příslušné akce sjednává CK se společností Kooperativa pojišťovna, a. s. CK seznámí s pojistnými podmínkami, rozsahem a výší pojistného krytí. Z provozních důvodů je možné pojištění sjednat při sepsání cestovní smlouvy, nejpozději však 48 hodin (kromě pojištění pro případ storna) před odjezdem/ odletem zájezdu. U zemí mimo Evropskou unii v Evropě a do všech mimoevropských států si CK vyhrazuje právo odmítnout zařadit do skupiny klienta, který nebude mít řádně uzavřené výše uvedené pojištění. CK kromě svého produktu nabízí svým klientům i produkty některých tuzemských i zahraničních touroperatorů. Tito většinou pojišťují klienty přímo. Povinnosti CK je seznámit klienta s rozsahem pojištění a pokud není součástí akce, nabídnout mu své pojištění.

5. Reklamac

Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, je povinností zákazníka ihned uplatnit svou reklamací u průvodce CK nebo obchodního zástupce. Průvodce, delegát či obchodní

zástupce je povinen ihned na místě nedostatky řešit. Pokud není možné nedostatek na místě vyřešit nebo s řešením není klient spokojen, je povinností průvodce nebo delegáta sepsat s klientem reklamační protokol, který oba podepíší. Klient musí své právo na reklamací uplatnit u CK 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 cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamacce se uplatňují zásadně písemnou formou s příložením dokladů o závadách. Ředitel CK je povinen reklamací řešit a s výsledkem řešení seznámit klienta do 30 dnů od doručení reklamacce. Stejnou lhůtu má ředitel CK na vyřešení reklamačních protokolů, které mu odevzdají průvodci (povinnosti průvodce je odevzdat reklamační protokol nejpozději do 3 dnů po návratu).

V případě zamítnutí reklamacce má zákazník v souladu s ustanovením § 14 odst. 1 a části čtvrté zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů právo obrátit se se svým nárokem na subjekt oprávněný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze 2, Štěpánská 15, internetová adresa www.coi.cz, a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé; právo obrátit se se svým nárokem na soud tím není dotčeno.

6. Obchodní zastoupení anebo zprostředkování služeb cestovního ruchu

Je-li CK pouze zprostředkovatelem smlouvy o zájezdu nebo pobytu jiného pořadatele anebo jen obstarává prodej zájezdu nebo pobytu jiného pořadatele, tyto Všeobecné podmínky se pro vztah mezi CK a zákazníkem nepoužijí.

7. Různé

Všechny pokyny, které vydají v průběhu akce průvodci nebo jiní zástupci CK, jsou pro klienty směřovatelné a závazné. Na druhé straně však nikdo nemá právo nutit klienty – pokud se tak rozhodnou – aby se jimi řídili. Proto CK bere na vědomí, že když se klient nedostaví k odletu letadla anebo k odjezdu jiného dopravního prostředku, nezúčastní se společného stravování či jiného společného programu, činí tak s vědomím, že tyto zaplacené a pro něho zajištěné služby propadnou bez nároku na jakoukoliv náhradu a že si sám zajistí služby náhradní.

Zájezdy a ostatní akce z produkce cestovní kanceláře ČEBUS, s. r. o. mají (pokud není v programu výslovně uvedeno jinak) tato výchozí odjezdová/příjezdová či odletová/přiletová místa:

u autobusových zájezdů vždy jedno z těchto měst: Brno, nebo Olomouc, případně Praha;

u akcí s leteckou dopravou odletovou halu příslušného letiště, jehož název (nebo alternativy) musí být vždy uveden v cestovní smlouvě. Místo přiletu a odletu nemusí být totožné a lety mohou být s přestupem.

Jsou-li u zájezdů CK ČEBUS (i ostatních akcí této CK) klientům nabízeny transfery (na letiště či do přístavů) či svozy a rozvozy z jiných míst ČR i SR, pak určení formy těchto transferů, svozů a rozvozů (osobním automobilem, minibusem, autokarem, nebo pravidelnými autobusovými či vlakovými spoji) je výlučně v kompetenci CK – ne-souhlas s formou těchto transferů a svozů nebude považován za akceptovatelný důvod ke stornování účasti na akci. Upozorňujeme, že toalety v autobusech od začátku listopadu do konce března, kdy teploty klesají pod 0 °C, nemusí být v provozu.

8. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla nebo data narození uvedeného ve smlouvě zpracovávala CK v souladu se zákonem 101/2000 Sb, zákon o ochraně osobních údajů. Tento souhlas uděluje až do doby jeho odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK, a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Dále prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu § 5 odstavce 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

Mgr. Miroslav Polák

jednatel společnosti ČEBUS, cestovní kancelář, s. r. o.

Platnost od 1. 1. 2019