

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY Cestovní kancelář - CARIBE Tour s.r.o.

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář CARIBE Tour s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané závazné Smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu nebo Cestovní smlouvy (dále jen „smlouva“) potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK.

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Přehled služeb cestovního ruchu, které CK poskytuje (publikované v katalogu zájezdů, na internetu, ve zvláštních nabídkách a v cenících) je sestavován ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb případné změny údajů. V takovémto případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od publikovaných údajů, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

2. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb) a doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením plnění smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením plnění smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem, nebo poštovní poukázkou.

Termín platby se rozumí připsání příslušné částky na účet CK nebo složení této částky v hotovosti do pokladny CK.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

3. Cena

Cenou za služby (za plnění smlouvy) se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21.dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemně oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy.

Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

4. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí objednaných služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v publikovaných nabídkách, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
- právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
- právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet doklad (kopii) o povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob

oznámení pojistné události, a to i v případě jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdu podle zákona¹.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atd.)
- Zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb dle smlouvy
- dostavit se ve stanoveném čase na místo odbavení nebo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů. Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (platný cestovní doklad, potřebná víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto podmínek, nese účastník zájezdu.
- řídít se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb
- uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

- Před plněním smlouvy
 - Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
 - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
 - při zrušení služeb cestovní kanceláří
 - při změně termínu objednaných služeb o více než 48 hodin
 - při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové (odjezdové) trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
 - Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
 - CK si vyhrazuje právo zrušit služby nejpozději do 21 dnů před termínem odjezdu při nesplnění podmínky minimálního počtu účastníků. Nevyužije-li účastník zájezdu možnost náhradního zájezdu, cena jím uhrazena mu bude cestovní kanceláří vrácena.
- V průběhu plnění smlouvy
 - CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v jejich průběhu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

¹ Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu: které může ovlivnit zahraniční poskytovatel služeb, zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, živelné katastrofy a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.

- U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení „pobytu“.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování připojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před plněním smlouvy od smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornoplatky ze souhrnné ceny:

- 10 % z ceny při zrušení zájezdu do 60. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 25 % z ceny při zrušení zájezdu od 59. dne do 31. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 50 % z ceny při zrušení zájezdu od 30. dne do 21. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 75 % z ceny při zrušení zájezdu od 20. dne do 8. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 100 % z ceny při zrušení zájezdu od 7. dne do dne odjezdu daného zájezdu.

Souhrnnou cenou se rozumí plná prodejní cena.

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započítání poskytovaných služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svou vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, nevzniká mu nárok na vrácení ceny. Jedná se o 100% stornoplatku.

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 500,- Kč.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornoplatkům.

7. Reklamacce, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Svě nároky z reklamacce musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dní od skončení zájezdu.

Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy mělo být plnění smlouvy ukončeno, jinak právo zaniká.

Reklamacce lze uplatnit přímo u CK nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy.

Cestovní kancelář se k reklamaci vyjádří do dvou měsíců ode dne, kdy jí obdržela.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby

nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiší průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol, který musí být potvrzen příslušným poskytovatelem reklamovaných služeb (správa hotelu, přepravce atd.). Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce. Na opožděné a nedoložené reklamacce nebude brán zřetel.

CK má uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a majetku, která vznikne zákazníkovi v průběhu pořádaného zájezdu.

CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

8. Pojištění

1) Pojištění CK pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Na čerpání služeb cestovního ruchu podle Cestovní smlouvy se vztahuje pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK je povinna současně s uzavřením Cestovní smlouvy poskytnout zákazníkovi - pokud to zákazník vyžaduje, doklad (kopii) o povinném smluvním pojištění CK. Tento doklad je účinný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude CK poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, a pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistil-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění Cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

2) Cestovní pojištění zákazníka

Cestovní pojištění zákazníka není zahrnuto v ceně a zákazník má možnost si je uzavřít prostřednictvím naší CK v rozsahu, které zahrnuje léčebné výlohy, úrazové pojištění, odpovědnost za škody, pojištění cestovních zavazadel a storna. Doporučujeme pojištění u Evropské Cestovní Pojišťovny a.s.

9. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CARIBE Tour s.r.o. vstupují v platnost dne 1.4.2006 a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláři. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavření smlouvy.

Cestovní kancelář **CARIBE Tour** s.r.o.
Týnská 1053/21, 110 00 Praha 1
tel.: 222 513 055
www.caribe-tour.cz