

# Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře Milan Lejčko, CK MILE

## 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi Milan Lejčko - CK MILE (dále jen CK MILE) a zákazníkem vzniká na základě podepsané cestovní smlouvy zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK MILE, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy **zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK MILE uznává a souhlasí s nimi**. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu cestovní smlouvy a k jejímu doručení CK MILE, případně pokud cestovní smlouva nebude řádně vyplněna a nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo pokud nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je CK MILE oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. Přijetím podepsané cestovní smlouvy a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem cestovní smlouvy a souhlasí s ní. CK MILE se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 40/1964 Sb. Občanského zákoníku.

## 2. Platební podmínky

CK MILE má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet CK MILE vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na prodejní CK MILE. Ceny zájezdů pořádaných cestovní kancelář CK MILE jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Závazná cena je uvedena v cestovní smlouvě na zájezd. Při sepsání závazné cestovní smlouvy se platí záloha ve výši 50 % ceny zájezdu. Úhradu zbývající části je zákazník povinen poukázat nejpozději 30 dnů před počátkem zájezdu. Neuhradí-li zákazník doplatek v této lhůtě, je CK MILE oprávněna od smlouvy odstoupit a klient se tudíž nemůže zájezdu účastnit. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK MILE jako paušální náhrada nákladů vynaložených CK MILE spojených s realizací zájezdu. V případě, že si zákazník kupuje zájezd v době kratší než je 30 dní před začátkem zájezdu, platí celkovou částku ihned při sepsání závazné cestovní smlouvy. Poplatky za změny v knihování jsou splatné ihned. V případě storna zájezdu u obchodního zástupce vyplatí zpět zákazníkovi zaplacenou částku sníženou o storno poplatky obchodní zástupce, a to jakmile mu bude tato částka připsána zpět na jeho účet. CK MILE je povinna v takovém případě výše zmíněnou částku neprodleně poukázat na účet prodejce. Jestliže si zákazník zakoupí zájezd přímo u CK MILE, výše zmíněná částka mu bude vyplacena okamžitě. Částku do 10.000 Kč lze vyplatit v hotovosti, nad 10.000 Kč budou částky vypláceny pouze bankovním převodem na účet zákazníka. Dojde-li dodatečně ke změnám úředně stanovených a povolených přepravních tarifů je cestovní kancelář oprávněna ceny upravit.

## 3. Práva a povinnosti zákazníka

K právům zákazníka patří:

- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd
- reklamovat případně vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb
- veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad písemně příslušnému delegátovi
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s aktuálními Všeobecnými smluvními podmínkami
- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře CK MILE dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře

### K zákaznickým povinnostem patří:

- uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese zákazník
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny průvodce nebo delegáta
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu
- zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu
- převzít od cestovní kanceláře CK MILE doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně je přezkontrolovat a řídit se jimi
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

## 4. Práva a povinnosti CK MILE:

CK MILE je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb. CK MILE je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:

- zrušit zájezd
- posunout termín zájezdu
- poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie
- změnit cenu zájezdu
- změnit trasu dopravy
- změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (přiletu)

## 5. Změna dohodnutých služeb

- a) Změna a odchylky jednotlivých služeb CK MILE od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy.
- b) CK MILE neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK MILE neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dnů trvání zájezdu. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z ubytovacího zařízení v nočních/ranních hodinách, se účtuje celá noc.
- c) CK MILE si vyhrazuje zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK MILE je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 21 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK MILE povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.
- d) CK MILE je oprávněna provádět operativně změny programů a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby. V takovém případě je CK MILE povinna:
  - zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám
  - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příjezdu/odjezdu do/z destinace.
  - v případě, že CK MILE zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK MILE vyloučeny.
- e) CK MILE si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, živelné pohromy a další okolnosti, které CK MILE nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.
- f) U zájezdů pořádaných CK MILE jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“, pobyty jsou kalkulovány na noci. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK MILE poskytnout žádnou finanční náhradu.
- g) V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutno ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Služby náhradního ubytovacího zařízení nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacené stravovací služby. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK MILE jsou vyloučeny.
- h) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, má CK MILE nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

## 6. Změny v knihování

Na základě přání zákazníka, a pokud je to možné, může CK MILE změnit knihování zájezdu. Za tyto změny si účtuje níže uvedené částky:

- každá změna jména cestujícího či změna v knihování zájezdu 500,- Kč

## 7. Ceny zájezdů pořádaných CK MILE

Cena zájezdu je uvedena v cestovní smlouvě a zahrnuje i letištní, bezpečnostní taxy a palivový příplatek. CK MILE je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to:

- v případě zvýšení ceny za dopravu včetně palivového příplatku nebo plateb spojených s dopravou (letištní a bezpečnostní taxy), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. CK MILE je povinna písemně oznámit navýšení ceny zájezdu nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen uhradit rozdíl ceny zájezdu nejpozději do 5 dnů od oznámení o navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK MILE právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.) a platí ustanovení článku 8. stornovací podmínky a poplatky.

- při zvýšení směnečného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Pokud zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 3 dnů ode dne oznámení změny ceny. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy, má se za to, že souhlasí s novou cenou a je povinen uhradit rozdíl ceny zájezdu nejpozději do 5 dnů od oznámení o navýšení ceny zájezdu. V některých případech, kdy CK MILE trvá na zvýšení ceny zájezdu, navrhne CK MILE klientovi možnost změny cestovní smlouvy. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě, však nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dní před zahájením zájezdu.

## 8. Stornovací podmínky a poplatky

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy o účasti na zájezdu s CK MILE, a to osobně nebo doporučeným dopisem (rozhodující je převzetí písemného oznámení). Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit tyto stornovací poplatky za každého účastníka:

- a) nejpozději do 50. dne včetně před zahájením zájezdu 1500 Kč za osobu.
- b) v rozmezí doby mezi 50. a 20. dnem včetně před zahájením zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu za osobu.
- c) v rozmezí doby mezi 19. a 10. dnem včetně před zahájením zájezdu 80 % z celkové ceny zájezdu za osobu.
- d) v době kratší než 10 dnů před zahájením zájezdu 100 % z celkové ceny zájezdu za osobu.

V případě zrušení účasti spolucestujícího ve dvoulůžkovém studiu/ pokoji je zákazník povinen doplatit rozdíl jednolůžkového a dvoulůžkového studia/pokoje.

## 9. Cestovní pojištění

Součástí zájezdů CK MILE není pojištění. CK MILE nabízí a doporučuje klientům fakultativně uzavřít pojistnou smlouvu. Obsah, cena a výše krytí pojištění pro daný rok je k dispozici v katalogu LÉTO 2010 a na prodejních místech CK MILE. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny. Pojistit lze pouze všechny klienty na cestovní smlouvě.

## 10. Reklamac

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě. V případě vadně poskytnutých či neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně anebo ji sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem a to nejpozději do 3 měsíců od ukončení zájezdu. V opačném případě se CK MILE reklamaci nebude zabývat. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi cestovní kanceláře CK MILE, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být náprava učiněna na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše delegát/hoteliér reklamční protokol. V případě, že není možné reklamaci řešit na místě, podepíše delegát zákazníkovi převzetí reklamace. CK MILE neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodců, ubytovacího zařízení či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK MILE nebo okolnostech na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Na veškeré reklamace, podané ve shodě s výše uvedenými podmínkami je CK MILE povinna odpovědět písemnou formou, a to nejpozději do 30. dnů od obdržení reklamace.

## 11. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář CK MILE je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejíž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
  - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil
  - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Cestovní kancelář CK MILE 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/zálohy.

## 12. Zpracování osobních údajů

Zákazník podpisem smlouvy uděluje souhlas v souladu s § 2 a § 5 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů cestovní kanceláři CK MILE ke zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní kanceláři k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovány pouze zaměstnanci cestovní kanceláře CK MILE. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas ve stejném rozsahu i jménem osob cestujících.

## 13. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 11. 2009 a vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách CK MILE a v tištěném katalogu Léto 2010. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK MILE si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy údaje v cestovní smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě. Nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou Všeobecné informace k zájezdům uvedené v příslušném katalogu či na webových stránkách CK MILE, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby CK MILE. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době tisku katalogu a CK MILE si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

**Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy. Platnost od 1.11.2009**