

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Cílem těchto podmínek je nastolit jasné vztahy ve Vašem i našem zájmu. Věnujte jim proto ,prosím, pozornost, neboť podepsáním přihlášky stvrzujete, že tyto podmínky uznáváte a souhlasíte s nimi.

I. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- 1) Cestovní kancelář SKALLA CZ, s.r.o. (dále jen CK)
- 2) zákazníci, kterými mohou být fyzické a právnické osoby

II. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmětem smluvního vztahu jsou :

- 1) Zahraniční zájezdy a pobyty pro jednotlivce a skupiny, které jsou CK
 - * vypsáné, tj. s předem vyhlášeným programem, stanoveným rozsahem služeb a cenou
 - * zajištěné na objednávku, tj. tvořené podle přání zákazníka
- 2) Ubytovací, stravovací, dopravní, průvodcovské a jiné služby, které zajišťuje CK zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných tuzemských či zahraničních dodavatelů jako jednotlivé služby.

III. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- * Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem přesně vyplněné a podepsané přihlášky – cestovní smlouvy, potvrzené CK.
- * Předáním vyplněné a podepsané přihlášky – cestovní smlouvy (dále jen přihláška) zákazník stvrzuje, že tyto všeobecné podmínky uznává a souhlasí s nimi.

IV. CENA

- 1) CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím
- 2) CK je oprávněna :
 - * Při vzniku smluvního vztahu u vypsáných zájezdů požadovat zálohu ve výši minimálně 30% a maximálně 50% z celkové ceny. Rezervace zájezdu max. 7 dní, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Pokud klient v uvedené lhůtě neuzavře s CK závaznou cestovní smlouvu, je CK oprávněna rezervaci jednostranně zrušit a to i bez oznámení klientovi.

ODMĚNA ZA BRZKOU REZERVACI.

Pokud zákazník objedná zájezd v měsíci lednu, únoru a březnu.... záloha činí 30%,

Od měsíce dubna zaplatí zákazník zálohu 50% z ceny zájezdu. Dopltek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací souboru služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny (vč. fakultativních služeb). Ihned po zaplacení doplatku obdrží zákazník písemně další podrobné informace týkající se zájezdu (přesné časy odjezdů z jednotlivých míst, adresy zastupitelského úřadu aj.)

- * U zájezdu a pobytů na objednávku požadovat zálohu ve výši 500,- Kč na osobu při podání objednávky. Při potvrzení objednávky (vzniku smluvního vztahu) požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu.

- 3) CK má právo zvýšit cenu dohodnutou se zákazníkem v případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu (30. 11. 2010) v průměru o více než 10 %, dále v případě zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Takto upravené ceny zájezdů, pobytů a služeb jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen CK a vztahují se na všechny zájezdy, pobyty i jednotlivé služby, u nichž nebylo započato čerpání služeb. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. V případě, že zákazník nesouhlasí s výše uvedenou úpravou ceny zájezdu, má právo odstoupit od smlouvy nejpozději 14 dnů před realizací služeb bez placení stornovacích poplatků.

V. SLEVY

CK nabízí svým klientům různé druhy slev. Klientovi je poskytována pouze sleva jedna, pro něho nejvýhodnější. Sčítání slev není možné. Při zakoupení zájezdu „last minute“ nelze uplatňovat další slevy. Slevy lze uplatnit pouze při zakoupení pobytu, nikoli dodatečně. Platnost slev je omezena a je v pravomoci CK tyto slevy jednostranně vyhlásit a rovněž jednostranně ukončit.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1) K základním právům zákazníka patří :

- * právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- * právo být bez zbytečného odkladu obeznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
- * právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy při respektování níže uvedených stornovacích poplatků.
- * právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s níže uvedenými reklamačními podmínkami.

2) K základním povinnostem zákazníka patří:

- * poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit přihlášku.
- * zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- * předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18ti let se účastní zájezdu bez jeho doprovodu a dohledu.
- * nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- * oznámit případnou změnu jména účastníka zájezdu, a to ve lhůtě 30 dní před odjezdem (bez poplatku) v době kratší než 30 dní před odjezdem za poplatek 100,- Kč. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.
- * zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto podmínek
- * u zájezdu s vlastní dopravou převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (voucher) a pokyny pro cestu a pobyt.
- * sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb (zejména nástupní místa)
- * řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program

* pro vstup do Chorvatska, Itálie potřebujete cestovní pas nebo občanský průkaz. Děti do 15 let musí mít svůj cestovní pas, nebo musí být zapsány v pasu jednoho z rodičů. Děti od 15 let musí mít svůj cestovní pas. Turisté ČR nepotřebují do žádných z těchto zemí vízum.

* počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK.

* klient je povinen předat ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo při jejich příjezdu. Při zjištění poškození ubytování (ubytovacího zařízení) ze strany klienta mají možnost CK vymáhat na klientovi finanční náhradu. Na některých ubytovacích kapacitách je povinnost klienta uhradit při ubytování kauci, která mu bude po odevzdání ubytovacího zařízení bez závad vrácena. Klient je odpovědný za škodu způsobenou jím na ubytování.

3) K povinnostem zákazníků, kteří organizují zájezdy pro kolektivy a organizace patří :

* seznámit účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými podmínkami a s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb

* zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků

* určit vedoucí skupiny v případě kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu zájezdu a pokud není stanoveno jinak, plní vůči účastníkům i vůči CK povinnosti průvodce CK.

* odevzdat CK předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15ti let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod

VII. POVINNOSTI A PRÁVA CK

1) K právům a povinnostem zákazníků výše uvedeným se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK

2) CK je odpovědná za pravdivost svých informací o poskytovaných službách

3) CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

VIII. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY

Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

* pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle předem stanovených či dohodnutých podmínek (např. nedostatečný počet účastníků), je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, termínu, trasy, ceny atd.), případně služby, zájezd nebo pobyt zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi co nejdříve, nejdéle však 10 dní před odjezdem. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany smluvního partnera. V tomto případě garantuje CK ubytování v jiném zařízení ve stejné nebo vyšší kvalitě. V případě změny ubytovací kapacity není možné ze strany klienta požadovat finanční náhradu (slevu) vůči CK.

* je –li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání, nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a životy zákazníků a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je CK oprávněna zájezd zrušit.

* minimální počet klientů pro uskutečnění pobytového zájezdu uvedených v katalogu je 35 osob.

* v mimořádných případech má CK právo na změnu trasy autobusové dopravy z důvodu efektivnosti dopravy. Ve všech těchto případech se nejedná o porušení cestovní smlouvy ze strany CK.

* zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplatek

- při zrušení služeb nebo zájezdu cestovní kanceláří

- při přesunu konání zájezdu proti původně stanovenému termínu o více jak 48 hodin

- při závažné změně programu, trasy, ceny a místa ubytování, způsobu přepravy. Za závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu ve stejném pobytovém místě, pokud je zachována kategorie a dohodnutý rozsah vybavení tohoto objektu, popřípadě služby poskytnuté jsou vyšší kategorie. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve stanovené lhůtě, považuje to CK za souhlas s těmito změnami.

V průběhu zájezdu a čerpání služeb:

* CK je oprávněna provádět operativně změny programu a změny poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z naléhavých důvodů není možné dodržet stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby.

IX. STORNOVACÍ PODMÍNKY A POPLATKY

Zákazník je povinen zaplatit při zrušení zájezdu tyto stornovací poplatky:

dobu před stanoveným odjezdem	<u>stornopoplatek</u>
více než 30 dní	200,- Kč/osoba
29 - 21 dní	30% ze stanovené ceny zájezdu
20 - 14 dní	50% ze stanovené ceny zájezdu
13 - 3 dny	80% ze stanovené ceny zájezdu

100% ze stanovené ceny zájezdu, dojde -li ke zrušení zájezdu kratší než 48 hodin před stanoveným termínem odjezdu nebo pokud se nedostaví k odjezdu. Pokud nemůže účastník nastoupit na zájezd, na něž se závazně přihlásil podepsáním cestovní smlouvy z těchto prokazatelných důvodů (hospitalizace v nemocnici, smrt) nahradí mu CK po předložení prokazatelných dokladů celou zaplacenou částku zpět. Toto se nevztahuje na nemoci v domácí léčbě před odjezdem na zájezd. Stornopoplatky se neplatí je-li účastník veden jako náhradník nebo v případě, že CK zruší zájezd.

X. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

a) Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamované služby je třeba řádně zdůvodnit a podle možností důkladně podložit.

b) V průběhu čerpání služeb je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. V zásadě platí, že pokud má reklamační splnit svůj účel, musí být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamační, tak, aby závadný stav byl odstraněn

c) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem, které jsou na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací nebo dopravní, popř. výlety apod.), nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb.

XI. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů zahrnují povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Na jeho základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu úpadku :

- 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.

V informačním letáku pojišťovny, který zákazník obdrží, jsou uvedeny podrobnosti o podmínkách a rozsahu pojištění. V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění pro cesty a pobyt v zahraničí, proto doporučujeme v době jejich zakoupení uzavřít cestovní pojištění. V případě požadavku Vám uzavření tohoto pojištění zajistí naše CK.

Pro tyto účely máme uzavřenou smlouvu s pojišťovnou Uniqa, se kterou jsme pro Vás připravili 2 výhodné balíčky pojištění:

Informace cenách cestovního pojištění obdržíte v CK.

K3

K3S

Tabulka tarifů a pojistných částek

Pojištění léčebných výloh	3.000.000,- Kč	3.000.000,- Kč
Pojištění asistenčních služeb	3.000.000,- Kč	3.000.000,- Kč
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění	3.000.000,- Kč	3.000.000,- Kč
Úrazové pojištění – smrt následkem úrazu	150.000,- Kč	150.000,- Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	300.000,- Kč	300.000,- Kč
Úrazové pojištění – nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)	300,- Kč/den	300,- Kč/den
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby	1.000.000,- Kč	1.000.000,- Kč
Pojištění zavazadel	15.000,- Kč 5.000,- Kč/kus	15.000,- Kč 5.000,- Kč/kus
Připojištění zimních sportů	NE	NE
Připojištění nebezpečných sportů	NE	NE
Pojištění stornovacích poplatků (max. 80%)	není obsaženo	15.000,- Kč
Pojištění nevyužitě dovolené	není obsaženo	15.000,- Kč
Pojištění zachraňovacích nákladů (AS)	50.000,- Kč	500.000,- Kč

Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:

- náklady na repatriaci pojištěného
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného
- náklady na vyslání opatrovníka
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty
- náklady vzniklé zmeškáním odjezdu veřejného dopravního prostředku
- náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů
- zachraňovací náklady
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel
- náklady vzniklé zpožděním letu

Pojistné částky pro c. až j. jsou 60.000,- Kč pro tarif K3 s výjimkou h., kde je vždy PČ- 500.000,- Kč a s výjimkou k. a l., kde je vždy PČ-5.000,- Kč

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) Zákazník podpisem přihlášky stvrzuje, že mu jsou tyto podmínky známy, že s nimi souhlasí a přijímá je.

2) Tyto podmínky vstoupily v platnost dne 3. 1. 2011 a vztahují se na zájezdy publikované v tomto katalogu.

SKALLA CZ, s.r.o. je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 17715.