

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY A INFORMACE

Vážení klienti,

před vyplněním závazné přihlášky na některý ze zájezdů **cestovní kanceláře Helena Brabcová** Vám doporučuji, abyste si pozorně přečetli následující řádky. Podpisem přihlášky totiž stvrzujete, že jste byli seznámeni a s našimi všeobecnými podmínkami a souhlasíte s nimi.

1. Závazná objednávka: Smluvní vztahy mezi cestovní kanceláří Helena Brabcová (dále jen firma) a klientem vynikají vzájemným potvrzením závazné objednávky. Závaznou objednávkou se rozumí pravdivě vyplněná, podepsána a firmě odevzdaná přihláška. Podpisem přihlášky se klient zavazuje složit ihned zálohu požadovanou zálohu a uhradit doplatek nejpozději 1 měsíc před odjezdem. Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ji známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

2. Cena zájezdu: Cena zájezdu je stanovena dohodou mezi zákazníkem a firmou a je cenou předběžnou. Služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu jsou uvedeny u jednotlivých zájezdů a jsou předmětem smlouvy.

3. Zvýšení ceny zájezdu: Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení :

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) 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. Písemné oznámení o zvýšení ceny je cestovní kancelář povinna zákazníkovi oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílů v ceně zájezdu. Doplatek ceny zájezdu je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit ve lhůtě, uvedené v oznámení o zvýšení ceny zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

4. Změny sjednaných služeb: Firma si vyhrazuje právo na drobné změny v programu zájezdu (např. seznam trasy, seznam ubytování, organizace stravování), ke kterým může dojít v průběhu sezóny. Pokud nebude klient souhlasit se změnami závažné povahy má právo na vrácení již zaplacených záloh nebo na převod této částky na jiný zájezd bez storno poplatků. Cestovní kancelář Helena Brabcová nenese odpovědnost za škody, vyplývající pro vás ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo : zaviněním, které lze přičíst zákazníkovi, -zaviněním třetí strany, jež má vztah k zajišťování dohodnutých služeb a to v případě, jsou – li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné, z důvodu „vyšší moci“ . Přestože se maximálně snažíme vám vyhovět, v žádném případě nepřidělujeme předem konkrétní sedadla v autobusu nebo lůžka v hotelu. Zasedací pořádky, do kterých jsou klienti při uzavření smlouvy zapsáni jsou pouze předběžné a žádné požadavky nebo prosby o umístění v autobusu, hotelu nelze tudíž považovat za součást vzájemné smlouvy.

5. Zrušení zájezdu : a, Odstoupení od smlouvy cestovní kanceláří : Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 75%. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu. V případě, že cestovní kancelář zájezd zruší, má zákazník nárok na vrácení úhrazené částky v plné výši. CK nehradí odstoupné, byl-li zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo z důvodů vyšší moci.

b, Zrušení zájezdu ze strany klienta: Klient má právo zrušit kdykoliv před termínem zájezdu svou účast. Zrušení musí být provedeno formou písemné žádosti doručené firmě. Žádost musí mimo jiné obsahovat datum zrušení (při uplatnění storno poplatků se vychází z data, kdy byla žádost doručena firmě) a podpis osoby, která zájezd objednala. Firma si vyhrazuje právo účtovat při zrušení objednávky ze strany klienta stornopoplatky za výdaje a ztráty způsobené odstoupením klienta od smlouvy. Stornopoplatky jsou stanoveny následovně:

- **při odstoupení 60 a více dní před odjezdem 15% z konečné ceny, min.500,- Kč/ os.**

- **při odstoupení 60 – 30 dní před odjezdem 50% z konečné ceny**

- **při odstoupení 29 – 11 dní před odjezdem 80% z konečné ceny**

- **při odstoupení 10 dní a méně 100% z konečné ceny**

-Stornopoplatky za autobusovou dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

Za odstoupení od smlouvy s odstupným/storno poplatkem 100% se považuje i nedostavení se k odletu (odjezdu) na zájezd včas nebo neuhrazení ceny zájezdu v dohodnuté lhůtě splatnosti, případně neúčastněním se zájezdu v důsledku zákazником udaných nesprávných a neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nepředložení platných cestovních dokladů, nedodržení celních, pasových, devizových, vízových a jiných předpisů. Konečnou cenou se rozumí souhrnná cena zájezdu včetně všech objednaných příplatků ve smlouvě o zájezdu po odečtení ceny za cestovní pojištění. Uvedené stornopoplatky jsou kalkulovány z celkové ceny objednaného zájezdu. Stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž klient výslovně souhlasí. -V případě, že musí být klient pro vážné narušování v průběhu cesty vyloučen, má firma nárok na plnou úhradu nákladů.

C, Nedostaví – li se zák na školu v přírodě z důvodu nemoci, bude mu vrácena částka za ubytování a stravu. Částka za dopravu je součástí storno poplatků a nevrací se.

6. Pojištění při cestách do zahraničí: Na základě smlouvy s UNIQA pojišťovna, a.s.Evropská 810/136, 160 12 Praha 6, tel. +420 225393111) zajišťuje CK pro své zákazníky formou příplatku cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužité dovolené.

7. Reklamacce: CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez „S účinností od 01.02.2016 má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz“ zbytečného odkladu, pokud se cestovní kanceláře se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. K uplatnění reklamacce musí dojít bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, po této lhůtě právo na reklamaci zaniká. Reklamaci lze uplatnit přímo u cestovní kanceláře nebo u prodejce, který uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkoval a to za stejných podmínek. Podstatné pro reklamaci jsou objektivně doložená a dokladovatelná fakta, jinak reklamaci nelze uznat. Rovněž reklamující zákazník si musí být vědom toho, že pocity či prožitě příběhy jiných účastníků téhož zájezdu nejsou pro jeho reklamaci podstatné a nelze na ně brát při vyřizování reklamaci zřetel. CK je povinna se vyjádřit k reklamaci a tuto vyřídit do 30 dnů po obdržení. Po prověření reklamacce, v případě, že se jedná o reklamaci oprávněnou, je CK povinna poskytnout přiměřenou náhradu či slevu z ceny služeb. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny zájezdu.

„S účinností od 01.02.2016 má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CKF poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz“

8. Závěrečná ustanovení: - Klient podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady storno poplatku, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Klient bere na vědomí, že pojistné podmínky a storno poplatek jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá. Klient je osobně odpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. - Klient je povinen zajistit si platné cestovní doklady pro vycestování do konkrétní destinace. Odlišuje se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy - má vždy přednost smlouva o zájezdu. Všeobecné podmínky CK jsou zpracovány v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a zákonem č.89/2012 Sb- ostatní ujednání zde neuvedené se řídí těmito zákony.

Zájezdy jsou pojištěny pro případ úpadku u ČPP 0201902494 . Tyto Smluvní podmínky CK jsou účinné ode dne 28.6.2022

Helena Brabcová, Vrchoslavice 140, 798 27 Němčice nad Hanou tel.: 608 812 581 , e-mail: brabcova.helena@gmail.com, www.ckhelena.cz