

Cestovní kancelář Kellner Písek, s.r.o., Jungmannova 33, 397 01 Písek, IČ 26049538, DIČ CZ26049538

tel. +420 382 216 216, fax. +420 382 212 945, dále jen cestovní kancelář

Všeobecné a záruční podmínky pro účast na zájezdech pro rok 2019

1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb. a občanským zákoníkem a je dále upraven těmito všeobecnými podmínkami. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uvést ve vlastních prodejních materiálech (katalozích a dalších propagačních materiálech) odlišné podmínky a specifikace, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami. Zájezdy je možno objednat a zakoupit ve všech prodejních místech cestovní kanceláře.

2. Cestovní kancelář poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15 – 18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu nezúčastní.

3. Vznik smluvních vztahů a) Právo účasti na zájezdu zákazníka vzniká zaplacením ceny zájezdu u cestovní kanceláře. Povinnost závazné rezervace – zaknihování zájezdu – objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany cestovní kanceláře vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu (dále uváděné jako smlouva o zájezdu nebo jako smlouva), prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými a záručními podmínkami a písemným stvrzením na přihlášce, že s těmito podmínkami souhlasí, a zaplacením zálohy 50 % z ceny zájezdu nebo celou částkou v případě, že se jedná o dobu kratší než 30 dní před odjezdem na zájezd. Je-li smlouva o zájezdu vyplněna v rozporu s těmito Všeobecnými a záručními podmínkami, je cestovní kancelář oprávněna prodat zájezd dalšímu zájemci.

b) Doplatek ke složené záloze je zákazník povinen složit vždy **nejpozději do 30 dnů** před odjezdem na zájezd. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smlouvené služby připsána na účet cestovní kanceláře, či složena hotovost do pokladny cestovní kanceláře. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a cestovní kancelář je oprávněna objednaný zájezd zrušit. **c) Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti okamžikem přijetí smlouvy o zájezdu ze strany cestovní kanceláře. Smlouva o zájezdu platí pro všechny osoby v ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob uvedených ve smlouvě o zájezdu ručí objednavatel jako za své vlastní. Zákazník také odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu. d) Má se za to, že objednavatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.**

4. Sjednané služby a) Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na smlouvě o zájezdu a odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být písemně uvedeny ve smlouvě o zájezdu nebo jejím doplňku a potvrzeny cestovní kancelář. Všechny služby musí být zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím. b) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve smlouvě o zájezdu, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, které zákazník obdrží od cestovní kanceláře nejpozději 7 dní před odjezdem. c) Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje dle jednotlivých míst v 9 až 12 hodin. Rozdělování ubytovacích kapacit resp. pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů-ubytovatelů v místě a cestovní kancelář na něj nemá žádný vliv. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže cestovní kancelář poskytovat záruky a žádnou náhradu. d) K dopravě jsou používány dopravní prostředky uvedené v katalogu či propagačním materiálu. Cestovní kancelář je oprávněna organizovat svozy a rozvozy a přestupy mezi linkami. Pro svozy a rozvozy v České republice a v zahraničí mohou být použity i jiné dopravní prostředky než jsou uvedeny v katalogu, mikrobusy, osobní automobily, autobusy a to i bez klimatizace a WC. U poznávacích zájezdů, cyklistických zájezdů a pobytových zájezdů s výlety může cestovní kancelář použít v případě menšího počtu klientů a klimatizovaný mikrobus. Zákazníci jsou povinni dostavit se na místo nástupu včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník v určené lhůtě nedostaví, je povinen si transfer zajistit sám a na vlastní náklady. Za platné odjezdové místo přepravy se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu, případně v jiné závazné dispozici poskytnuté cestovní kancelář, či pokynem průvodce nebo delegáta, dopravce nebo jiného organizátora dopravy (i formou sms). Jakákoliv změna ze strany klienta je možná pouze se zpětným písemným potvrzením cestovní kanceláře. Požadavky na místa v autobuse jsou ze strany cestovní kanceláře bez garance, neboť je nelze vždy přesně splnit. Nesplnění těchto požadavků nemůže být důvodem pro reklamaci a kompenzaci. Cestovní kancelář se však snaží v rámci možností těmto požadavkům vyhovět. e) Cestovní kancelář je oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb, pokud není možné z vážných důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je povinna zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné, anebo blízkí se původním podmínkám. V případě, že bude nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu/penzionu/apartmánu atd., než který je uveden ve smlouvě, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu/penzionu/apartmánu atd. uvedenému v katalogu, ubytování se uskuteční v hotelu/penzionu/apartmánu atd. stejné, anebo vyšší kategorie. V případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu, jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kancelář vyloučeny. f) Na pokoj v přístýlku má klient nárok pouze v případě, že cestují více než 2 osoby a přístýlka je objednaná a uhrazená.

5. Ceny a jejich úhrada. Ceny zájezdů jsou cenami smluvními mezi cestovní kancelář a zákazníkem a jsou uvedeny v katalogu. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo v případě snížení kursu (střed ČNB) nebo devalvace či zvýšení cen pohonných hmot o více než 10 % oproti úrovni 2.1.2017 upravit příslušným způsobem ceny zájezdů. Ceny jsou stanoveny k 2.1.2017. U zájezdů, které byly uhrazeny částečně, se zvýší cena procentuálně z neuhrazené částky. Za uhrazenou platbu se považuje připsání finančních prostředků na účet cestovní kanceláře nebo úhrada hotovostí v cestovní kancelář. Neodstoupí-li zákazník písemně od smlouvy do určené doby, má se za to, že s novou cenou souhlasí a tuto je povinen zaplatit.

6. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb a) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí.

Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu, od smlouvy o zájezdu neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit cestovní kancelář rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit (§852g obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je cestovní kancelář povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník jiný uhradil celkovou cenu zájezdu. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kancelář odstoupné. b) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky smlouvy platí ustanovení písm. a) tohoto článku obdobně.

7. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb, cestovní kancelář neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. b) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. c) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

8. Odstoupení od smlouvy o zájezdu zákazníkem, storno poplatky a) Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do cestovní kanceláře. Odstoupením od zájezdu se rozumí také skutečnost, kdy se zákazník nedostaví k odjezdu, či vlastní vinou dojde k vyloučení zákazníka ze zájezdu (neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu apod.).

b) Stornovací poplatky se účtují za každého přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

Doba před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela zrušení	Stornovací poplatek
60 dnů a více	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 200 Kč/osobu
Od 59 do 45 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 %, minimálně 200 Kč/osobu
Od 44 do 30 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z ceny zájezdu
Od 29 do 15 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu
Od 14 do 7 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z ceny zájezdu
6 dnů a méně	100 % z ceny zájezdu
U leteckých zájezdů	skutečně vzniklé náklady, nejméně však cena letenky

9. Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře a) Cestovní kancelář je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 21 dnů před odjezdem. **b)** Ve všech výše uvedených případech nabídne cestovní kancelář zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci, nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět. Pro tento ohled nevzniká zákazníkům žádný nárok na žádné další náhrady. **c)** Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností, které nebylo možné předvídat při uzavření smlouvy, jako válka, zemětřesení, povstání nebo pokud by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků, je cestovní kancelář oprávněna zájezd zrušit. Ve všech uvedených případech nabídne cestovní kancelář zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci, nebo obdrží zákazník plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. V tomto případě nevzniká zákazníkům žádný jiný nárok na další náhrady.

10. Reklamac. V případě, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn provést reklamaci. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Doporučujeme provést na místě písemnou reklamaci, která výrazně zjednoduší řešení a vyřízení reklamací. Nárok na reklamaci je nutné uplatnit nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu.

11. Škody Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, anebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí, anebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu na své náklady opatřit nové nebo náhradní doklady sám. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Ke specifickým požadavkům zákazníka (např. místo v autobuse) cestovní kancelář přihlíží a usiluje o jejich splnění. Nemůže ji v plném rozsahu garantovat a za jejich nesplnění nelze požadovat finanční kompenzace. Všichni klienti, kteří uzavřeli s cestovní kancelář smlouvu o zájezdu, jsou od 1.4.2001 pojištěni v souladu s ustanovením zákona 159/1999 Sb., tzv. pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Pojištění je součástí ceny zájezdu (viz. výčet cena zahrnuje). Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. Cestovní kancelář má pro rok 2018 uzavřenou pojišťovnou UNIQA pojišťovna, a.s., viz její internetové stránky.

12. Označení, zařazení některých ubytovacích zařízení v Chorvatsku neodpovídá evropským standardům. Z popisu je však rámcově patrné vybavení objektu. Fotografie pokojů v katalogu a na webové stránce cestovní kanceláře jsou pouze ilustrativní a vzhled pokojů stejné kategorie se může lišit. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera.

13. Cestovní pojištění. Pojištění není součástí ceny zájezdů. Doporučujeme však všem klientům, aby si dle svého uvážení pojištění na cestu sjednali. Dobré pojištění je předpokladem klidné dovolené! Cestovní kancelář zajišťuje pojištění svých klientů u společnosti Uniqua a. s.

Cestovní pojištění poskytuje pojišťovnou ochranu při cestě do zahraničí dle zvoleného tarifu:

- pojištění dle tarifu L5 – pojištění léčebných výloh, cena pojištění je 15,- Kč na osobu a den
- pojištění dle tarifu K5S – pojištění léčebných výloh a storna zájezdu, cena pojištění je 27,- Kč na osobu a den
- pojištění dle tarifu K5SS – pojištění léčebných výloh a storna zájezdu u leteckých zájezdů, cena pojištění je 55,- Kč na osobu a den
- pojištění dle tarifu K5S+ – lyže a sportovní činnosti – cena pojištění je 36,- Kč na osobu a den.

Pojištění je nutné sjednat i uhradit při sepsání smlouvy o zájezdu, nejdříve však při zaplacení doplatku (měsíc před odjezdem). Podrobný rozsah a podmínky pojištění jsou k dispozici v cestovní kancelář nebo na <http://www.kellnerck.cz>.

14. Každý zákazník je osobně zodpovědný za správnost uvedených údajů a svých cestovních dokladů. Např. správné uvedení rodných čísel je podmínkou platnosti pojištění.

Tabulka tarifů a pojistných částek	K5S / K5S+	K5SS (letecké zájezdy)	L5
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění	5 000 000,- Kč	5 000 000,- Kč	5 000 000,- Kč
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:			
– náklady na repatriaci pojištěného	do výše max. plnění	do výše max. plnění	do výše max. plnění
– náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	do výše max. plnění	do výše max. plnění	do výše max. plnění
– náklady na vyslání opatrovníka	100 000 Kč	100 000 Kč	100 000 Kč
– náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	100 000 Kč	100 000 Kč	100 000 Kč
– náklady vzniklé zmeškáním veřejného dopravního prostředku	100 000 Kč	100 000 Kč	100 000 Kč
– náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování	100 000 Kč	100 000 Kč	100 000 Kč
– náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100 000 Kč	100 000 Kč	100 000 Kč
– záchraňovací náklady	1 500 000 Kč	1 500 000 Kč	1 500 000 Kč
– odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu	100 000 Kč	100 000 Kč	100 000 Kč
– zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	100 000 Kč	100 000 Kč	100 000 Kč
– náklady vzniklé zpožděním zavazadel	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč
– náklady vzniklé zpožděním letu	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 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 a 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/ks)	15 000 Kč (5 000 Kč/ks)	
Pojištění stornovacích poplatků (80 %), max. do výše	15 000 Kč/os.	30 000 Kč/os.	
Pojištění nevyužitě dovolené	15 000 Kč/os.	30 000 Kč/os.	

15. Zákazníci v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb souhlasí, aby jejich osobní údaje včetně rodného čísla, uvedené na smlouvě o zájezdu, byly zahrnuty do elektronické databáze cestovní kanceláře Kellner Písek, s. r. o., a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dále zpracovány pro potřeby cestovní kanceláře Kellner Písek, s. r. o. Dále zákazník souhlasí s tím, že mu budou zaslány nabídky a katalog cestovní kanceláře v tiskové formě i elektronicky. Na základě zmocnění udělují uvedený souhlas rovněž jménem všech společenstevních osob.

16. Zpoždění dopravy. Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a jiných důvodů (nepříznivé počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávka, zablokování hraničních přechodů apod.). Cestující by měli při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu či na poskytnutí slevy z ceny zájezdu. **17. Za závažnou změnu dopravy se nepovažuje změna trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa. Tyto změny nemohou být důvodem k odstoupení od smlouvy o zájezdu. 18. Na hotelových pokojích nenechávejte větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za ztrátu hotel ani cestovní kancelář neodpovídají. K jejich uložení slouží hotelový trezor, který je v recepci nebo přímo na pokoji. Některé hotely mají tuto službu zahrnutou v ceně, některé hotely ji zpoplatňují.**

19. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy se zákazníkem a jsou volně k dispozici ve všech prodejních místech CK.

