

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Vzájemný vztah a právní poměr mezi Cestovní kanceláří HELLAS – nejen Řecko s.r.o. /dále jen CK/ a zákazníkem se řídí ustanovením občanského zákoníku, případně obchodního zákoníku, které jsou konkretizovány těmito podmínkami:

## 1. ÚČASTNÍCI ZÁJEZDU

Účastník zájezdu /zákazník/ musí v roce konání zájezdu dosáhnout 18 let. Účastníci od 15 do 18 let se mohou zúčastnit zájezdu se souhlasem svého zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce.

## 2. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

Projeví-li zákazník zájem o konkrétní zájezd, obdrží formulář cestovní smlouvy, který vyplní a osobně, poštou nebo jiným způsobem jej doručí do CK. Podpisem cestovní smlouvy se zákazník zavazuje poukázat nejpozději do 3 dnů 50% ceny zájezdu na účet CK nebo jej uhradit hotově. Doplátek je třeba uhradit nejpozději 30 dnů před odjezdem. Potvrzením přihlášky CK a zákazníkem vznikne mezi zákazníkem a CK smluvní vztah na základě této písemné smlouvy, kterým se CK zavazuje k poskytnutí služeb vyplývajících z této písemné smlouvy a zákazník k řádnému uhrazení sjednané finanční částky. V případě, že zákazník neuhradí jakoukoliv platbu v termínu, má CK právo automaticky zrušit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž vyúčtuje všechny realizované platby, které sníží stornovací poplatek. Případný přeplatek CK neprodleně poukáže na účet zákazníka. Je-li smlouva mezi CK a zákazníkem uzavřena v době kratší než 30 dnů před odjezdem, zavazuje se klient svým podpisem, že uhradí cenu zájezdu ve 100 % výši a to do 3 dnů od data uzavření smlouvy, nejpozději však před čerpáním první objednané služby. V případě, že klient z jakéhokoliv důvodu cenu zájezdu neuhradí, má CK právo neposkytnout tomuto klientovi sjednané služby a přitom vymáhat storno-poplatek ve 100 % výši ceny zájezdu. Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuhradí-li některou ze záloh do doby odjezdu, je povinen uhradit CK storno-poplatky dle VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK.

## 3. CENA ZÁJEZDU

Ceny zájezdu jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem jsou uvedeny v písemné smlouvě. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu jen v případě, že dojde ke zvýšení nákladů na dopravu nebo dojde ke zvýšení směnného kurzu CZK použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně.

Oprávněné navýšení ceny do výše 10% se zavazuje zákazník akceptovat. Přesáhne-li však navýšení tuto hranici, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit. Pokud zákazník do 5 dnů písemně od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro daný zájezd taxativně vyjmenovány. Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet stanovený program, musí CK postupovat takto:

- zajistí program a služby srovnatelné s původním plánem
- upraví cenu zájezdu nebo vrátí část již zaplacené ceny

Dojde-li z důvodu poruchy dopravního prostředku k přepravě osob dopravním prostředkem jiné kategorie, je CK v případě, že

- doprava je uskutečněna za nižší náklady, povinna vrátit rozdíl v ceně
- doprava je uskutečněna za vyšší náklady, povinna rozdíl v ceně uhradit vlastními prostředky, přičemž jsou rozhodující prokazatelné náklady CK, nikoliv kvalita a typ dopravního prostředku

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA ZÁJEZDU

Účastník zájezdu má právo zejména:

- vyžadovat poskytnutí služeb uvedených v plánu zájezdu
- být seznámen se všemi případnými změnami v zájezdu
- kdykoliv před započátkem zájezdu odstoupit od smlouvy při dodržení stornovacích podmínek (viz bod 6)

- nejpozději do 3 dnů před odjezdem oznámit CK změnu osoby cestující na zájezd
- reklamovat případné vady a žádat odstranění nebo doplnění.

- UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE - Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. V případě, že nelze zajistit okamžitou nápravu, uplatní zákazník reklamaci v místě poskytované služby buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. Bez tohoto dokladu nebude reklamace uznána. Protokol o přijetí reklamace podepíše sepisující pracovník a přidá svoje vyjádření. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést důvod reklamace a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkové podložit.

- VYŘÍZOVÁNÍ REKLAMACÍ, SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA – Neprodleně po návratu ze zájezdu předá zákazník protokol o reklamaci v CK. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb zaniknou, nebyla-li uplatněna do třech měsíců od ukončení zájezdu.

- ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE – V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná již v místě pobytu, je tato vyřízena v místě pobytu bezplatným odstraněním vady, poskytnutím náhradní služby nebo případným poskytnutím přiměřené slevy z ceny po návratu ze zájezdu po předání reklamačního protokolu.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace. V případě, že se reklamace týká např. zpáteční cesty a není proto možné ji potvrdit delegátem, má zákazník právo reklamovat poskytnutí služby bezodkladně po příjezdu v CK.

Účastník zájezdu musí dodržovat zejména tyto povinnosti:

- zaplatit cenu zájezdu ve stanoveném termínu a prokázat to dokladem zaplacení
- pravdivě a úplně vyplnit cestovní smlouvu a předložit doklady dle požadavků CK
- postupovat podle pokynů pro účastníky CK
- zabezpečit si platný cestovní doklad, případně další formality pro cesty do zahraničí
- řídit se pokyny vedoucího zájezdu
- při závažném narušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu nebo závažném narušení programu nebo průběhu zájezdu je vedoucí zájezdu oprávněn zákazníka vykázat ze zájezdu bez nároku na náhradu
- akceptovat změnu termínu zájezdu, pokud se nejedná o posunutí delší než 5 dnů
- akceptovat zkrácení nebo prodloužení zájezdu, pokud se nejedná změnu delší než 24 hodin, a to bez nároku na finanční kompenzaci, zejména při změně jízdního nebo letového řádu či poruše dopravního prostředku

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Jakékoliv jiné služby než jsou uváděny v plánu zájezdu, může CK zajistit pouze v rámci svých možností a za předpokladu dodatečné úhrady těchto služeb zákazníky.

CK je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit a které brání poskytnout předem stanovené služby:

- zrušit zájezd, pokud nebude dosaženo minimálního počtu účastníků. Písemné oznámení o zrušení zájezdu musí zákazníkovi odeslat nejpozději 21 dní před odjezdem na zájezd.
- přesunout, zkrátit nebo prodloužit dobu konání zájezdu
- změnit cenu, program nebo služby

Pokud zákazník se změnami nesouhlasí, má právo nejpozději do 5 dnů od vyznění písemně od smlouvy odstoupit.

V případě, že ke změně dojde v místě pobytu nebo v průběhu zájezdu, je zákazník povinen přizpůsobit se změně CK. Pokud dojde k podstatné změně, nabídne CK zákazníkovi slevu (viz reklamační řád HELLAS – nejen Řecko s.r.o.).

Výjimkou jsou zlevněné zájezdy a "Zájezdy na poslední chvíli", u kterých si CK vyhrazuje právo na změnu ubytování bez nároku klienta na slevu.

## 6. STORNOVACÍ PODMÍNKY

Zákazník má kdykoliv před započítím zájezdu právo odstoupit od smlouvy písemným oznámením, které předá nebo zašle doporučenou poštou CK. Zrušení smlouvy nastává převzetím oznámení. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit CK odstupné, dle stornovacích podmínek, a to:

- 500,- na osobu při stornování nejpozději 60 dnů včetně před poskytnutím první sjednané služby
- 20% z celkové ceny zájezdu při stornování v době kratší než 60 dnů, nejpozději však do 30. dne včetně, před poskytnutím první služby
- 50% z celkové ceny zájezdu při stornování v době kratší než 30 dnů, nejpozději však do 20. dne včetně, před poskytnutím první služby
- 75% z celkové ceny zájezdu při stornování v době kratší než 20 dnů, nejpozději však do 10. dne včetně, před poskytnutím první služby
- 100% v ostatních případech
- v případě, že si zákazník najde za sebe náhradu a při dalších změnách v osobních údajích a objednaných službách účtuje CK manipulační poplatek ve výši 150,-Kč, pokud se nejedná o dobu kratší než 14 dnů před odjezdem. V tomto případě je výše man.poplatku 300,-Kč. Změna termínu je možná pouze nejpozději 30 dní před odjezdem/odletem.

## 7. POJIŠTĚNÍ

Pokud není uvedeno v programu zájezdu, není obsaženo v cenách.

O možnostech pojištění se zákazník informuje v CK.

Pozor!!! Při zakoupení zájezdu do 7 dnů před odjezdem se pojištění na nemoc nevztahuje v případě, že klient nebyl hospitalizován.

Cestovní kancelář je pojištěna proti úpadku, dle zákona 159/1999. V souladu s tímto zákonem je CK povinna od začátku činnosti předat každému klientovi doklad o pojištění vystavený pojišťovnou a dostatečně informovat zákazníka o rozsahu pojistného plnění a způsobu oznámení pojistné události.

## 8. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Podmínky vstupují v platnost od 22.11.2012 a platí, pokud nebudou změněny. Zákazník potvrzuje svým podpisem na přihlášce, že jsou mu známy tyto podmínky, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.