

# Všeobecné smluvní podmínky pro rok 2017

Cestovní kanceláře INFO TRAVEL s.r.o. – IČO 28525086

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří INFO TRAVEL s.r.o. (dále jen INFO TRAVEL) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené INFO TRAVEL. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky INFO TRAVEL uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením cestovní smlouvy se INFO TRAVEL zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. INFO TRAVEL si 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.

## II. Platební podmínky

INFO TRAVEL má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. INFO TRAVEL je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek celkové ceny musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní před odletem (odjezdem) byl připsán na účet INFO TRAVEL. Objednává-li zákazník zájezd u provizního prodejce, složí zde zálohu. Zálohu vybírá provizní prodejce jménem INFO TRAVEL, není však inkasním místem INFO TRAVEL. Doplatek zájezdu poukáže zákazník přímo na účet INFO TRAVEL. Při knihování zájezdů méně než 29 dní před odletem (odjezdem) uhradí zákazník ihned plnou cenu na účet INFO TRAVEL. Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy jsou splatné ihned. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákaznickem je INFO TRAVEL oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti cesty (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení nemá cestující nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.

## III. Cena

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené INFO TRAVEL po datu podpisu cestovní smlouvy zákaznickem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. INFO TRAVEL je oprávněna do 21.dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle INFO TRAVEL zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li INFO TRAVEL nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále). Ceny našich zájezdů jsou kalkulovány na základě kurzů ke dni vypsání zájezdu. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší než 10%, může INFO TRAVEL přistoupit k ukončení platnosti ceníků otištěných v tomto katalogu a ke zvýšení ceny zájezdu na základě aktuálních kurzů. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd zaknihovali, zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek, a pro nové rezervace. Naše nabídka cenové garance se týká těch klientů, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změněných kurzů budou mít zaplacenou plnou cenu zájezdu. Těmto klientům je původně vypsána cena garantována.

## IV. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce INFO TRAVEL, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem INFO TRAVEL v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl.VI(stornopodmínky)
- právo písemně oznámit INFO TRAVEL, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno INFO TRAVEL v termínu 14 dní před odjezdem zájezdu, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které INFO TRAVEL vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. VII.
- právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění INFO TRAVEL pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

**K základním povinnostem zákazníka patří:** a) poskytnout INFO TRAVEL součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)

- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má INFO TRAVEL právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornopoplatek
- bez zbytečného odkladu sdělovat INFO TRAVEL své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od INFO TRAVEL doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. - pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp.které budou projíždět a potřebná víza si obstarat
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné INFO TRAVEL určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je INFO TRAVEL oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj.zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

## V. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

1) Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

- Pokud nastanou okolnosti, které INFO TRAVEL brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je INFO TRAVEL povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin
- při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a

ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

d) INFO TRAVEL si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků (u autobusových zájezdů a u zájezdů s kombinovanou dopravou (bus, letadlo) je minimální počet účastníků 40 osob, u leteckých zájezdů 140 osob); o zrušení zájezdu je INFO TRAVEL povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 10 dnů před odjezdem.

2) V průběhu zájezdu: a) INFO TRAVEL je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je INFO TRAVEL povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
  - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých 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
- V případě, že INFO TRAVEL zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči INFO TRAVEL vyloučeny.

INFO TRAVEL 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, neštěstí a další okolnosti, které INFO TRAVEL nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

b) U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení "pobytu".

c) INFO TRAVEL neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

3) INFO TRAVEL může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

- a) neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty. INFO TRAVEL tím získá po odečtení prokazatelně odečtených nákladů nárok na plnou cenu.
- b) Jestliže uskutečnění zájezdu je pro INFO TRAVEL ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. V takovém případě je však INFO TRAVEL oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit nejpozději do 20 dne před termínem zahájení zájezdu. V obou případech je zákazník okamžitě informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.
- c) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým INFO TRAVEL nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. INFO TRAVEL má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je INFO TRAVEL povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
- d) Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci nemá cestující právo na poskytnutí slevy, ani na odstoupení od smlouvy.

**VI. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky** Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláří.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit INFO TRAVEL následující stornopoplatky:

- při stornování v období do 61 dne před začátkem zájezdu: 500,- Kč za každou osobu až do výše skutečně vzniklých nákladů
- při stornování v období od 60 do 31 dne před začátkem zájezdu : 20 % celkové ceny zájezdu až do výše skutečně vzniklých nákladů
- při stornování v období od 30 do 15 dne před začátkem zájezdu : 50 % celkové ceny zájezdu až do výše skutečně vzniklých nákladů
- při stornování v období od 14 do 5 dne před začátkem zájezdu : 80 % celkové ceny zájezdu až do výše skutečně vzniklých nákladů
- při stornování v období 4 dnů a méně před začátkem zájezdu : 100 % celkové ceny zájezdu až do výše skutečně vzniklých nákladů

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena tedy cena, vč. všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má INFO TRAVEL nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. Skutečně vzniklé náklady mohou být vyšší než je výše aktuálního storna v %, týká se to především storna tzv. „nevratných“ letenek, kdy letecká společnost v případě zrušení účtuje 100% storno.

V případě změny jména zákazníka nebo jiné závažné změně údajů na přihlášce účtuje INFO TRAVEL poplatek: 500,- Kč.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a INFO TRAVEL tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek

- při změně ubytování nebo termínu v období do 31 dne před začátkem zájezdu ve výši 500,- Kč za osobu a změnu
- při změně ubytování nebo termínu v období 30 dnů a méně před začátkem zájezdu ve výši odpovídajícího stornopoplatku.

U leteckých zájezdů na pravidelných linkách se stornopoplatek odvíjí od skutečných stornopoplatků od letecké společnosti.

## VII. Reklamacce, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u INFO TRAVEL písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamacce lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejménší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodce/delegátovi INFO TRAVEL, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát INFO TRAVEL, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce. Na opožděné a nedoložené reklamacce nebude brán zřetel. INFO TRAVEL neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu INFO TRAVEL (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. INFO TRAVEL neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- a) zákazníkem b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## VIII. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK

INFO TRAVEL uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy INFO TRAVEL z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

INFO TRAVEL 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.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajistila sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

V ceně všech zájezdů, je obsaženo základní pojištění léčebných výloh. V takových případech pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. INFO TRAVEL v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí INFO TRAVEL poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla během přepravy je zákazník povinen nahlásit neprodleně po ukončení přepravy na příslušném místě a sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.

V ceně ostatních zájezdů, tedy zájezdů u nichž není uvedeno, že v ceně je obsaženo cestovní pojištění, INFO TRAVEL doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat zejména následující rizika: zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu.

## IX. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne 01.11.2016 a vztahují se na zájezdy zajišťované INFO TRAVEL. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.