Všeobecné smluvní podmínky CK REDOK TRAVEL

1. Smluvní vztah

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

2. Účast na zájezdech a cestovní doklady

Účastník zájezdu musí v době před nástupem zájezdu dosáhnout 18 let. Osoby do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednavatel povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů, a to v jazyce anglickém. Každý účastník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník. Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech, resp. při neudělení víza.

3. Přihlášení na zájezd, potvrzení účasti a platba

Na zájezd se zákazník může přihlásit přímo v CK nebo u smluvních prodejců, kteří uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení s CK. Smlouva o zajištění zájezdu je se zákazníkem uzavřena předáním řádně vyplněné cestovní smlouvy podepsané zákazníkem a potvrzené CK. Cestovní smlouva platí i pro další osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník jako za své vlastní. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. CK má právo požadovat zálohu ve výši min. 30–50 % z celkové ceny. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb). Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny ihned. Platba se provádí složením hotovosti v CK, složenkou nebo převodem na účet CK, případně prostřednictvím smluvních prodejců CK. Provedením platby u některého ze smluvních prodejců předává zákazník tomuto prodejci pověření k převodu platby na účet CK. Za řádnou a včasnou úhradu na účet CK odpovídá vždy zákazník. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části zákazníkem a neprovedení úhrady ani v oznámené dodatečné lhůtě je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

4. Cena zájezdu a jeho změna

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny. CK 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 a službami zahrnutými do ceny zájezdů – letištní, bezpečnostní a přístavní poplatky nebo Směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % (pokud se kurz Kč k EUR zvýší o více než 10 % oproti kurzu ČNB platnému k 15. 10. roku předcházejícímu).

Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li nová cena o více než 10 % vyšší, je zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy do 5 dnů od doručení oznámení, souhlasí s novou cenou zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz bod 7.).

5. Důležitá upozornění o některých službách

Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu. Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden. Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset s nižší úrovní některých služeb než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu. Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci 1lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník. První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.
Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Zvláštní požadavky uváděné na smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

6. 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 nesnází může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK 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. 9.
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 10.
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti
- u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří 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 CK 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 nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

7. Změny sjednaných služeb

CK je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, 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 CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo svozového místa CK uhradí zákazníkovi náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popř. autobusového jízdného. CK 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 CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. 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 v následujících případech:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
- při závažné změně programu poznávacích zájezdů
- při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 4.
- při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
- při závažné změně způsobu přepravy – za závažnou změnu se nepovažuje:
  - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa
  - změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému.
    V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy.
  - změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a let. řádu

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

8. Zrušení zájezdu ze strany CK

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 30 osob, u leteckých zájezdů 15 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK zákazníka informovat do 7 dnů před realizací zájezdu CK je také oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat CK je také oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna zákazníka informovat nejpozději 20 dnů před realizací zájezdu.

9. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu s CK kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky:

- **5 %** z celkové ceny zájezdu a 10 % u leteckých poznávacích zájezdů, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od podpisu cestovní smlouvy do 90 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- **10 %** z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 89 do do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- **50 %** z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 59 do 21 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- **80 %** z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 20 do 7 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- **100 %** z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době kratší než 7 dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se nedostaví k odjezdu nebo pokud se nezúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových a devizových předpisů.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně 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 zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd). 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. Každá podstatná změna rezervace (změna termínu, osoby, místa nástupu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové. V případě, že CK shledá změnu rezervace nepodstatnou, umožní zákazníkovi provedení změny za poplatek 100 Kč za každou osobu. Pokud skutečné účelně vynaložené náklady a škody, ke kterým došlo zrušením cestovní smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně některých zájezdů není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlacení fakultativního cestovního pojištění (bod 11.).

10. Reklamační řád

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 CK písemně bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 3 měsíců. Po 3 měsících se promlčují nároky zákazníka vyplývající z cestovní smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, tak, aby mohla být sjednána náprava přímo na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíší průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník CK se zákazníkem reklamační protokol, který musí zákazník předložit při uplatnění reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (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, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

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

CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. Je povinen sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

11. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela pojištění s pojišťovnou Generali a.s., na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého 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 zčásti.

Informace o platném pojištění aktuálně na www.redok.cz, na všech pobočkách CK REDOK TRAVEL, u obchodních zástupců (provizních prodejců) CK.

Komplexní cestovní pojištění u UNIQA pojišťovna, a.s.

Klienti nejsou u všech zájezdů pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme připlatit si fakultativně cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy (pokud již není součástí ceny zájezdu). Přehled plnění cestovního pojištění je uveden v důležitých informacích k pojištění str. 2 katalogu a na www.redok.cz. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na cestovní smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný klient tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

12. Využívání osobních dat

Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK.

13. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 11. 2011 a vztahují se na všechny zájezdy CK. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.
CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zajezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.