

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY platné od 1. 1. 2014 cestovní kanceláře Ludmila Tvrdoňová (TILIA)

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Ludmila Tvrdoňová (TILIA) - (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickém (příp. jeho pravomocným zástupcem) odsouhlasené **Smlouvy o zájezdu/pobytu** potvrzené cestovní kancelář, (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a vstupuje v platnost úhradou zálohy na účet CK. Nedílnou součástí Smlouvy je program zájezdu u poznávacích zájezdů a popis ubytovacích kapacit uveřejněný na internetových stránkách CK u bytových zájezdů.

Předáním vyplněné Smlouvy o zájezdu/pobytu smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

Písemným potvrzením Smlouvy o zájezdu/pobytu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalogy/nabídkové listy zájezdů a služeb jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb podle smlouvy změny údajů uvedených v původní nabídce. V případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu/nabídkového listu/údajů na internetu, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 40 % ze souhrnné ceny (včetně fakturativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 31 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 31 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti v cestovní kanceláři nebo bankovním převodem nebo poštovní poukázkou na účet cestovní kanceláře, popřípadě je možno platit v kanceláři obchodního zástupce nebo na jeho účet. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu/pobytu zákazník, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornoplatky) hradí zákazník.

3. CENA

Cena zájezdu/pobytu se rozumí cena uvedená ve Smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na slevěnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem **zvýšit cenu zájezdu/pobytu** v případě, že **dojde ke zvýšení:**

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celková zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků;
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu;
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení zvýšení souhrnné ceny zájezdu/pobytu začle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu/pobytu. smlouvy.

Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených 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 CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba;
- právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách;
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek **dle článku 6** těchto Všeobecných podmínek;
- právo písemně oznámit CK, že se místo nebo zájezdu účastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka. Oznámení musí být doručeno CK nejméně 7 dní před plněním smlouvy;
- právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek;
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami;
- právo obdržet spolu se Smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona¹.

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 (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.);
- zajistit u osoby mladší 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- nahlásit účast cizích státních příslušníků;
- zaplatit cenu zájezdu/pobytu v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornoplatek bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách o obsahu sjednaných služeb;
- převzít od CK 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 (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projížďat a potřebná víza si obstarat;
- řídít se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejné tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb;
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu/pobytu;

k) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy;

l) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka, oznámí toto písemně dle čl. 4 e těchto podmínek.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ SLUŽEB

- Před zahájením zájezdu/pobytu a čerpání služeb:**
 - Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd/pobyt zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
 - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy , příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornoplateků:
 - při zrušení služeb cestovní kanceláří
 - při změně termínu objednaných služeb o více než 48 hodin
 - při závažné změně programu, trasy, místa ubytování bytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny za služby; 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.
 - Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
 - CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů nebo z důvodu vyšší moci. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.
 - CK je oprávněna zrušit zájezd také z jiných důvodů, v takovém případě je povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 20 dnů před jeho zahájením, jinak uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % ze zájezdu.
- V průběhu zájezdu/pobytu**
 - CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytování služeb v jejich průběhu, 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 bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb;
 - 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 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 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 ze změny programu a souhrnné ceny.

U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určený především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení „pobytu“.

- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování příjů, dovolené, 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.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany Zákazníka, STORNOPLATKY

Zákazník má právo kdykoliv před plněním smlouvy od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy musí podat písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK stornoplatek. Při odstoupení od smlouvy před čerpáním služeb v době:

- 61 a více dní před odjezdem 500 Kč za osobu
- 60 - 50 dnů před odjezdem 20 % z celkové ceny služeb
- 49 - 30 dnů před odjezdem 50 % z celkové ceny služeb
- 29 - 15 dnů před odjezdem 75 % z celkové ceny služeb
- 14 - 7 dnů před odjezdem 90 % z celkové ceny služeb
- 6 a méně dnů před odjezdem100 % z celkové ceny služeb
- při nedostavení se k odletu100 % z celkové ceny 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 stornoplateků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započítání poskytováním služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu tržby, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytnutých služeb.

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK platek za překnihování letenky určený leteckou společností.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit platek odpovídající stornoplatekům, kterými je cestovní kancelář ze strany dodavatelů zatížena.

7. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. 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. Při výskytu závad v plnění je

zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady bez zbytečného odkladu sdělit v místě vzniku průvodci/místnímu delegátovi, případně recepci v hotelu při pobytě, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, bude na místě sepsána reklamní protokol. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy o zájezdu/pobytu. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu/pobytu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu poskytnutého na základě jiného typu smlouvy než Smlouva o zájezdu/pobytu, je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců.

CK 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 CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním Smlouvy o zájezdu/pobytu, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu/pobytu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezuji ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel takto:

- dle čl.22 Varšavské dohody doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 250.000 zlatých francouzských franků, za škodu na zapsaném zavazadle na částku maximálně 250 zlatých francouzských franků/kg a na nezapsaném zavazadle na částku 5.000 zlatých francouzských franků u každého cestujícího.

- dle Montrealské dohody (tj. pro mezinárodní leteckou dopravu zahrnující nástupní, výstupní bod či bod přerušení cesty v USA) za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 75.000 USD včetně veškerých právních výloh, resp. 58.000 USD bez právních výloh.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

8. POJIŠTĚNÍ, DOKLAD O POJIŠTĚNÍ

I. Povinné smluvní pojištění CK

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona¹ uzavřena CK se zákazníkem Smlouva o zájezdu/pobytu. Smlouva o zájezdu/pobytu je současně **Dokladem o pojištění** podle § 6 odst. 3 zák.č. 159/1999 Sb. Na zájezd/pobyt podle Smlouvy o zájezdu/pobytu se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi 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
- nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevratí zákazníkovi rozzdí mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pro případ **repatriace ze zahraničí** podle bodu a) vyvatí CK zákazníka před nástupem na cestu asistenční kartičkou pojistovny s potřebnými informacemi a kontakty. V případě pojistné události pojistovna poskytne plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojistovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění Smlouvy o zájezdu/pobytu, přecházejí na pojistovnu, a to až do výše plnění, které mu pojistovna poskytla.

II. Cestovní pojištění zákazníka

Cestovní kancelář doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat rizika spojená s cestováním (léčebné výlohy v zahraničí, úrazové pojištění, zavazadla, odpovědnost za škodu a především **storno** zájezdu).

Cestovní kancelář předá každému zákazníkovi nabídku cestovního pojištění, které si zákazník může jejím prostřednictvím sjednat. Pojistná smlouva na cestovní pojištění zákazníka tak vzniká přímo mezi zákazníkem a pojistovnou. V případě pojistných událostí poskytne CK potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařská ošetření a jiné výdaje a zákazník si využívaje pojistnou událost s pojistovnou samostatně.

Při stornu zájezdu se zaplacené pojištění nevratí.

V případě, že zákazník nemá zájem o pojištění nabízené ze strany cestovní kanceláře, je povinen tuto informaci napsat na Smlouvou o zájezdu/pobytu a stvrdit svým podpisem, že má sjednáno vlastní cestovní pojištění s krytím léčebných výloh do minimální výše 1 500 000 Kč. V případě storna platí podmínky sjednaného pojištění zákazníka.

V případě psychických onemocnění, na která se cestovní pojištění nevztahuje, nenese cestovní kancelář žádnou odpovědnost za následky, škody, léčebné výlohy, které způsobí takto nemocný člověk vlastní nedbalostí, nezletilostí a nezodpovědností.

9. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V případě sjednání cestovního pojištění jsou osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob v rozsahu jméno, příjmení, datum narození zpracovány pro pojistovnu ve smyslu §4 Zákona č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

Pro potřebu cestovní kanceláře budou data: jméno, příjmení, datum narození, kontaktní adresa, e-mailová adresa a kontaktní číslo telefonů zpracovány v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností cestovní kanceláře.

Při zpracování osobních údajů zákazníka je cestovní kancelář povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého života.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK Ludmila Tvrdoňová - TILIA vstupují v platnost **dnem 1. 1. 2014** a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláři. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy.

¹ Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu