

Všeobecné smluvní podmínky ZDAR, a.s.

1.Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi cestovní agenturou ZDAR,a.s a zákazníkem vzniká na základě zákaznickém (př. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené CA ZDAR. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CA ZDAR uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením cestovní smlouvy se CA ZDAR zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy zájezdů jsou vydány ve velkém předstihu. CA ZDAR 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 od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce. 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. CA ZDAR nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníci 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 CA ZDAR nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení s CA ZDAR. Smlouva o zajištění zájezdu je se zákazníkem uzavřena předáním řádně vyplněné cestovní smlouvy podepsané zákazníkem a potvrzené CA ZDAR. Cestovní smlouva platí i pro další osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí objednatel jako za své vlastní. CA ZDAR má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. CA ZDAR má právo požadovat zálohu ve výši min 50% z celkové ceny. 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 CA ZDAR, složenkou, vkladem nebo převodem na účet CA ZDAR, případně prostřednictvím těch prodejci, které zákazník zmocní k provedení platby na CA ZDAR. Za řádnou a včasnou úhradu odpovídá vždy zákazník. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části zákazníkem v dohodnutých termínech je CA ZDAR 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 CA ZDAR nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

4.Cena zájezdu a jeho změna

Cenu zájezdu se rozumí cena uvedená na cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CA ZDAR po dobu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny. CA ZDAR je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně pohonných hmot
- plateb spojených se službami, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CA ZDAR zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CA ZDAR nucena zvýšit cenu zájezdu za jinych než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz bod. 7)

5.Důležitá upozornění o některých službách

Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 10. hodiny. Rozsah a počet služeb v hotelích není dle počtem noclehů, ale časý příjezdu a odjezdu z ubytovacího zařízení. Stravování, pokud je v ceně, tedy začíná první stravovací službou poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.

Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřipravené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby českého průvodce, delegáta. Povinnosti delegáta jsou dny mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CA ZDAR věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jim dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přírmeňových prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin atd.)

Podle běžných mezinárodních zvyklostí je při přibojednání stravy v hotelích nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu, pokud není v katalogu uvedeno nebo pracovníkem CA ZDAR dohodnuto jiné řešení. Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (ev.vicelůžkového) pokoje, musí být započítána přírřážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za den plnohodnotné rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu. CA ZDAR neručí za případné zpoždění z technických důvodů z důvodů nepřiznivé počasí příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípoji, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo a na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

6.Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CA ZDAR, zastupitelský úřad - adresa, telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CA ZDAR 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 písemně oznámit CA ZDAR, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášené nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, toto oznámení musí být doručeno CA ZDAR v termínu do 30 dnů před začátkem zájezdu, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CA ZDAR vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 11
- 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 CA ZDAR pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CA ZDAR součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravidelné vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- zajišťt u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajišťt 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 CA ZDAR své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- převzít od CA ZDAR 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 vizové 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 závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CA ZDAR 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 způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

7. Změny sjednaných služeb

Před zahájením zájezdu

- Pokud nastanou okolnosti, které CA ZDAR brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CA ZDAR 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 v následujících případech:
- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
- při závazné změně programu, trasy poznávacích zájezdů
- při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 4
- při závazné změně ubytování u pobytových zájezdů - za závaznou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
- při závazné změně způsobu přepravy - za závaznou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závaznou změnu se také nepovažuje změna odjezdového či příjezdového místa oproti původně stanovenému.

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

V průběhu zájezdu je CA ZDAR oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z výjazych důvodů není možné původně dohodnouty program a služby dodržet. V takovém případě je CA ZDAR povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízkí se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CA ZDAR, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CA ZDAR poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.
- V případě, že CA ZDAR zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CA ZDAR vyloučeny.
- CA ZDAR si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu záasa vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CA ZDAR nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu. Přerušení i cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

8. Zrušení zájezdu ze strany CA ZDAR

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

9. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

Zákazník má právo kdykoliv od smlouvy s CA ZDAR odstoupit. Toto odstoupení musí být provedeno písemně a doručení tohoto písemného oznámení je také rozhodující pro určení doby zrušení zájezdu.

Stornopoplatky se účtují za každého přihlášeného účastníka, z ceny

všech objednaných služeb následovně:

Doba před stanoveným odjezdem, ve které jsme obdrželi písemné zrušení zájezdu	Stornopoplatky
více než 45 dnů (základní, platí se vždy)	10 % z celkové ceny
45 - 30 dnů	30 % z celkové ceny
29 - 8 dnů	50 % z celkové ceny
7 - 3 dny	70 % z celkové ceny
méně než 3 dny	100 % z celkové ceny

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Nezapočítává se však den zahájení zájezdu.

Pokud se zákazník nedostaví popř. zmešká odjezd zájezdu, případně musí být před započítém cesty nebo v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezd, nevzniká mu nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.

Změna cestovní smlouvy ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možné realizovat za pouhání poplatek 200,- Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu, jména, odjezdového a příjezdového místa, změnu služeb a dopravy. Změny provedené v době kratší než 45 dnů před odjezdem lze ze strany CA ZDAR považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu zruší nebo nevycerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

Zákazník má právo písemně oznámit CA ZDAR, že se místo něho zúčastní jiná osoba v případě, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu.

10.Odbavení a pokyny na cestu

CA ZDAR je povinna nejpozději 5 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

CA ZDAR je povinna v těchto informacích poskytnout klientovi podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní agentury

v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem nezletilá osoba je.

CA ZDAR je povinna v těchto informacích poskytnout zákazníkovi jméno adresu a telefonní číslo osoby na kterou se může v nesnážích v průběhu zájezdu obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

Je-li cestovní smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CA ZDAR tyto povinnosti splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

11. 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 v CA ZDAR písemně, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů po skončení zájezdu. Po uplnutí 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. Po 3 měsících se promlčuje nároky zákazníka vyplývající z cestovní smlouvy. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy.

Při poskytu závad v plnění je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby se eventuláním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhrady neproděně sdělit v místě vzniku průvodci / delegátovi CA ZDAR 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, sepiší průvodce/delegát CA ZDAR příp. jiný odpovídný pracovník CA ZDAR se zákazníkem reklamční 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 CA ZDAR (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.

CA ZDAR 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.
- CA ZDAR neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CA ZDAR. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CA ZDAR nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

12. Pojistné podmínky

Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

Všichni zákazníci CA ZDAR jsou po dobu čerpání služeb pojištěni v souladu s ustanovením zákona č. 159/1999 Sb. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CA 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
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti

CA ZDAR 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 / zálohy zájezdu.

Cestovní pojištění zákazníka

V základní ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění. Pojištění je dobrovolné, záleží na volbě zákazníka.

13.Využívání osobních dat

Zákazník souhlasí s tím, aby CA ZDAR v souladu s ustanovením zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude CA ZDAR zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CA ZDAR a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CA ZDAR a budou předávány pouze v míře nezbytné nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo úřadům pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovatelé.

14. Závěrečné ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1.1.2013 a vztahují se na všechny zájezdy CA ZDAR. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy. Na prodej zájezdů organizovaných spolupracujícími CK se vztahují podmínky té CK, která zájezd zajišťuje. S podmínkami se zákazník seznámí při podpisu cestovní smlouvy.

CA ZDAR v těchto případech vystupuje pouze jako zprostředkovatel při uzavření smluvního vztahu mezi zákazníkem a spolupracující CA.