

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Erbia

**I) Úvodní ustanovení**

Všeobecné smluvní podmínky (dále je VSP) cestovní kanceláře Ing.Radmila Blažíková – CK Erbia, se sídlem Františkánská 498/7, 602 00 Brno, IČ 62093738 (dále jen CKE) se řídí zejména zákonem č.40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, oba ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník (dále jen NOZ), dle kterého se tyto VSP považují za nedílnou součást Smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2521 a násl. NOZ, cestovní kancelář Ing. Radmila Blažíková – CK Erbia se považuje za pořadatele zájezdu a zákazník se považuje za zákazníka ve smyslu §2521 a násl. NOZ.

**II) Smluvní vztah**

- Smluvní vztah mezi CKE a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 OZ / závazné přihlášky (dále jen smlouva) potvrzené CKE. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.
- Smlouva se podpisem zákazníka stává pro něj závaznou. U nezletilých osob do 18 let musí smlouvu podepsat jejich zákonný zástupce. Smlouva platí a je závazná i pro osoby na ni uvedené. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí zákazník jako za své vlastní. K uzavření smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka smlouvy ze strany cestovní kanceláře (pořadatele). Potvrzením smlouvy se CKE zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy o zájezdu jménem CKE, pro kterou je zájezd zprostředkován.
- Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CKE si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě. Zákazník svým podpisem pod smlouvu stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CKE, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.kcerbia.cz stránkách nebo v dodatečné nabídce zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu č.159/99 Sb. (tento doklad je integrován do smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CKE.
- Zákazník byl před uzavřením smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník sleduje uvedené na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.
- Smlouvu lze měnit pouze písemně.

**III) Cena zájezdu**

- cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CKE ve smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CKE na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH.
- CKE má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu (u palivových příplatků kdykoliv) a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (viz. palivové příplatky) nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, přístavních poplatků, nové daně či zvýšení dálničních poplatků apod., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (konečná cena zájezdu bude zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu ceny služeb, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, nebo o fixní částku, která odpovídá zvýšené ceně služeb dodavatelů CKE), nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilnímu měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu, a to o více než 10 %. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal, a které jsou obsahem cen. V případě, že by došlo ke změně kurzu (oslabení CZK) oproti stavu 1.12. (předcházejícího roku, v potaz se bere kurz ČNB)vůči Euro o více než 10 %, je CKE oprávněna přistoupit k jednostrannému zvýšení ceny zájezdu u všech již prodaných i nové nabízených zájezdů, jestliže je přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. V takovém případě bude konečná (souhrnná cena) zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu kurzu Kč vůči Euro či USD.
- Písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) zašle CKE zákazníkovi nejpozději 21.dnů před zahájením zájezdu.
- Zákazník bere na vědomí, že v ceně zájezdu není zahrnut palivový příplatek u autokarových zájezdů. V případě, že dojde ke zvýšení ceny motorové náfty (diesela) o více než 10 % (počítá se průměrná cena nafty za měsíc prosinec předcházejícího roku v porovnání s průměrnou cenou motorové náfty v měsíci předcházejícím měsíci zahájení zájezdu) bude CK účtovat u všech autokarových zájezdů palivový příplatek. Klient podpisem smlouvy prohlašuje, že se na tomto ustanovení dohodl s CK a souhlasí s ustanoveními o automatickém účtování palivových příplatků.
- Zákazník bere na vědomí, že v ceně zájezdu s leteckou dopravou je zahrnut pouze základní palivový příplatek vycházející z ceny leteckého paliva ve výši 650 USD/MT. V případě ceny leteckého paliva přesahující 650 USD/MT, či změny kurzu USD může dojít ke zvýšení palivového příplatku, který bude zákazníkovi účtován jako povinný příplatek.
- CKE je oprávněna kdykoliv zvýšit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových smluv o zájezdu, nikoliv tedy jednostranně u již prodaných zájezdů. Novou cenou je cena, kterou potvrdí CKE ve smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlašuje se oznámením na webových stránkách a oznámením do obchodní síti prodejců CKE) a má se za to, že podpisem smlouvy se zákazník dohodl s CKE na této upravené ceně.
- Případně slevy vyhlášené CKE po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.
- Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

**IV) Platební podmínky**

- Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši min. 50 % celkové ceny (včetně objednaných fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před čerpáním poskytované služby dle smlouvy. V případě uzavírání smlouvy v termínu kratším než 30 dnů před termínem čerpání služby CKE, uhradí zákazník ihned plnou cenu. Při zaplacení služby složenkou se termínem úhrady rozumí datum, kdy CKE obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CKE připsána požadovaná částka.
- V případě nedodržení termínu úhrady zájezdu nebo služby zákazníkem je CKE oprávněna smlouvu zrušit, stornoplatek hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.
- Cestovní doklady, jízdenky, letenky, vouchery, jsou zásadně předány zákazníkovi až po plném zaplacení ceny zájezdu.

**V) Změny sjednaných služeb, odstoupení od smlouvy, zrušení zájezdu**

- pokud nastanou okolnosti, které CKE brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CKE povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínek počtu zákazníků nejpozději 7 dnů před odjezdem oznámením zákazníkovi.
- 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 stornoplatků v následujících případech; zrušení zájezdu ze strany CKE, při změně termínu konání zájezdu o více jak 48 hodin, při závazné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, při změně ceny zájezdu (s výjimkou případů uvedených v bodu 2), při závazné změně ubytování a pobytových zájezdů – za závaznou změnu se nepovažuje, je-li nově 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, technických bezpečnostních a podobných důvodů. 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 CKE oprávněna provádět operativně změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CKE povinna: zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. Odpovídající zaměření zájezdu, vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CKE, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnouto zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CKE poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CKE zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CKE vyloučeny.
- CKE si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu závažu vyšší moci, z důvodů rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností, které CKE nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.
- Přeruší-li CKE zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.
- Zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání, uváděné ve smlouvě (např. pokoj v patře apod.)bude brát CKE na zřetel a bude se snažit ve spolupráci s poskytovateli těchto služeb zákazníkům vyhovět, ale pokud to nebude možné, není možnost kompenzace. Okolnost, že smlouva je jako celek ze strany CKE potvrzena, nezakládá na tom, že tento požadavek musí být smluvně splněn, popř. že jeho nesplnění musí být finančně kompenzováno zákazníkovi.
- Vyloučení zákazníka ze zájezdu – průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CKE má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi (průvodci) či obtěžuje-li tento zákazník své okolí, personál v hotelu apod. zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze

zájezdu pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či násadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CKE použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka a že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně v finanční režii zákazníka.

**VI) Odstoupení od smlouvy zákazníkem**

- zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od uzavřené smlouvy s CKE (stornovat zájezd nebo službu). Odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CKE. V tomto případě má CKE právo účtovat odstupné / stornoplatky, které je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného byla vyšší, než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného. Výše odstupného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na zrušení (storno) zájezdu, a to:
  - při stornování v období do 61 dne před začátkem zájezdu nebo započtím poskytování služeb – 500Kč za každou osobu
  - při stornování v období od 60 do 31 dne před začátkem zájezdu nebo započtím poskytování služeb – 25 % z celkové ceny
  - při stornování v období od 30 do 16 dne před začátkem zájezdu nebo započtím poskytování služeb – 50 % z celkové ceny
  - při stornování v období od 15 do 8 dne před začátkem zájezdu nebo započtím poskytování služeb – 80 % z celkové ceny
  - při stornováni v období od 7 dne a méně dne před začátkem zájezdu nebo započtím poskytování služeb – 100 % celkové ceny

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tj. cena včetně všech objednaných služeb.

Pro určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den stornování, ale nezapočítává se den začátku poskytování služeb.

Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstupného, neboť služba je čerpána a dodavatelí uhrazena v plné výši.

**VII) Změna rezervace**

- V případě odstoupení (storna) jedné osoby ve dvoulužkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit za celý pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení přívěsu, bungalovu nebo apartmánu nižším počtem osob. Zákazník je oprávněn postupovat třeba a závazky ze smlouvy na jinou osobu, a to za podmínek uvedených v ustanovení §2532 NOZ.
- V případě změny účastníka zájezdu (jména) na smlouvě nebo jiné závazné změny účtuje CKE poplatek 300,- Kč / jednu změnu.

**VIII) Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy**

Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (celovní karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady apod. a z toho důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CKE stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, CKE nenese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je také účtován stornoplatek jakoby zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5. Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země.

**IX) Ostatní povinnosti zákazníka**

- Poskytnout CKE součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- Osoby od 15-ti do 18-ti let se mohou zájezdu účastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18-ti let nebo v jeho doprovodu. Děti do 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let.
- Zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí. CKE nenese odpovědnost za případné problémy s neplatnými cestovními doklady apod. nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady vzniklé nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník.
- 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 smlouvy.

**X) Pojištění**

V ceně kombinaci služeb (zájezdů) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CKE ve smyslu zákona 159/1999 Sb. CKE je pojištěna v Generali Pojišťovna a.s. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/1999 Sb. a je současně dokladem o pojištění podle §6 odst. 3 zák. č.159/99 Sb. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Zároveň jsou přímo ve smlouvě uvedeny pokyny pro cestující – způsob oznámení pojistné události. Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CKE nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření smlouvy.

**XII) Reklamační řád**

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy. Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu nebo tohoto zákona řádně a včas, může zákazník uplatnit své právo (o reklamaci, které je upraveno v § 2537 a následně zákonem 89/2012 Sb.,OZ a z.č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele) u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká. Po uplnutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě. Reklamací zákazník podává na adrese Ing. Radmila Blažíková – CK Erbia, Františkánská 7, 602 00 Brno, poštou nebo e-mailem na erbia@kcerbia.cz nebo na jakémkoliv místě prodejní síti CKE, kde klient reklamované služby sjednal – tedy ve své cestovní agentuře nebo CKE. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci CK nebo dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby se mohly objektivně posoudit skutečnosti uváděné v reklamaci. Zákazník by měl veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CKE a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CKE, resp. jejím delegátovi, zajistit odstranění vady a posouzení oprávněnosti reklamace. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce-delegát CKE, případně jiný odpovídavý pracovník se zákazníkem reklamační protokol, který je součástí reklamačního řízení a bude předán společně s reklamací. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. CKE nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, 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 CKE 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. CKE se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (smlouvu sjednaných služeb) a škoda byla způsobena a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

**XIII) Další důležitá ustanovení**

- Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/99 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláří. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolecestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá.
- Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.
- Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace
- Zákazník souhlasí s použitím osobních údajů, v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře ERBIA a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu a zajištění připojištění zákazníků. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 Zák. č.101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této smlouvě o zájezdu.
- Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán v písemné formě nebo na internetu.
- Odlíšuje-li se vymezení zájezdu uvedeně v katalogu od této smlouvy, má vždy přednost smlouva o zájezdu. Tyto smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a nabývají platnosti pro všechny akce CKE od 1. 1. 2018.