

# Všeobecné smluvní podmínky

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří AVAS (dále jen CK AVAS) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené CK AVAS.

Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK AVAS uznává a souhlasí s nimi.

Potvrzením cestovní smlouvy se CK AVAS zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK AVAS si proto vyhraduje právo změnit údaje uvedené v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje v cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené v cestovní smlouvě.

## II. Platební podmínky

CK AVAS má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. CK AVAS 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 CK AVAS. Objednává-li zákazník zájezd u provizioního prodejce, složí zde zálohu. Zálohu vybírá provizioní prodejce jménem CK AVAS, není však inkasním místem CK AVAS. Doplatek zájezdu použije zákazník přímo na účet CK AVAS. Při knihování zájezdů méně než 29 dní před odletem (odjezdem) uhradí zákazník ihned plnou cenu na účet CK AVAS. Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy jsou splatné ihned. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK AVAS 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 CK AVAS po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. CK AVAS 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 %.
- Výsledné oznámení o zvýšení ceny zašle CK AVAS zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Je-li CK AVAS nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

Ceny našich zájezdů byly kalkulovány na základě kurzů ze dne 10.10.2008. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší než 10 %, může CK AVAS přistoupit k ukončení platnosti ceníku otištěným 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 zálohou, nikoliv však doplatek, a pro nové rezervace. Naše nabídka cenové garance se týká všech 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 neshody musí obrátit (místní zástupce CK AVAS, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. Zástupcem CK AVAS 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 kdykoli před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VI (stornopodmínky)
- právo písemně oznámit CK AVAS, 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 CK AVAS v termínu 3

dnů před odjezdem zájezdu, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK AVAS vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka

- právo na reklamaci vad v souladu s čl. VII
- právo na ochranu dat, která se uvádějí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovoláními osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK AVAS pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojištné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK AVAS 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 osob mladších 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- bjazjistit 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. III těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK AVAS právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek
- be zbytečného odkladu sdělovat CK AVAS své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK AVAS dokumenty 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. kterými budou projíždět a potřebná víza si obstarat
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK AVAS 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 AVAS 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 důsledek, rušení zájezdu

Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

- pokud nastanou okolnosti, které CK AVAS brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK AVAS 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, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejně nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy dopravních, bezpečnostních apod. důvodů
  - pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu:

- CK AVAS 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 CK AVAS 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 CK AVAS zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK AVAS vyloučeny. CK AVAS si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistě a bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK AVAS nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

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

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

CK AVAS může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

- neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty. CK AVAS tím získá po odečtení prokazatelně odečtených nákladů nárok na plnou cestu
- jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK AVAS ekonomicky neúspěšné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně přesahují náklady plánované. V takovém případě je však CK AVAS oprávněna odstoupit od smlouvy 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.
- bez dohodnutí lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK AVAS nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK AVAS má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK AVAS povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany stejným dílem.
- pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od smlouvy.

## VI. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoli před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláří. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK AVAS následující stornopoplatky:

- při stornování v období do 61 dne před začátkem zájezdu: 200,- Kč za každou osobu
  - při stornování v období od 60 do 31 dne před začátkem zájezdu: 20 % z celkové ceny zájezdu
  - při stornování v období od 30 do 15 dne před začátkem zájezdu: 50 % z celkové ceny zájezdu
  - při stornování v období od 14 do 5 dne před začátkem zájezdu: 80 % z celkové ceny zájezdu
  - při stornování v období od 4 dnů a méně před odjezdem zájezdu: 100 % z celkové ceny zájezdu
- Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tedy cena vč. všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém 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 CK AVAS 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.

## 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 CK AVAS písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů 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 tomto směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhody neprodleně sdělit v místě vzniku rušivého jevu/jevu CK AVAS, případně vedoucím provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomeneme-li zákazník z vlastní viny na nedostatku poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK AVAS, popř. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

CK AVAS 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 AVAS (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené, cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na náhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

CK AVAS 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.

## VIII. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK AVAS uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK AVAS 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 z části.

CK AVAS je povinná 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 zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna plnění pouze do výše, jakoby musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala 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.

Cestovní pojištění zákazníka Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdů, pokud není v katalogu uvedeno jinak. Na požádání Vám bude sjednáno v naší CK.

Pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře (zák. č. 159/99 Sbírky) je zahrnuto v ceně všech v katalogu uvedených zájezdů.

## IX. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 10.10.2008 a vztahují se na zájezdy publikované v tomto katalogu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.