

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Úvodní ustanovení

Níže uvedené Podmínky cestovní kanceláře F+K Sokolov jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (dále také CS) mezi objednavatelem a CK F&K. Nabyvají účinnosti podpisem smlouvy. Rozhodným právem, kterým se řídí tyto podmínky a smlouva o zájezdu je právo ČR.

I. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou **a) cestovní kancelář F+K Sokolov s.r.o., IČ 29092191, centrála a korespondenční adresa Staré náměstí 37, Sokolov 35601**, se sídlem Luční 2113, Sokolov 356 01 (dále jen CKF&K), která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastních provozoven nebo smluvně pověřených cestovních kancelářů a agentur a **b) zákazník**, jímž se rozumí osoba, která smlouvu s CKF&K uzavřela, ale i účastník zájezdu či příjemce jednotlivé služby, jež není smluvní stranou smlouvy, ale osobou, v jejíž prospěch byla smlouva třetí osobou s pořadatelem uzavřena (dále jen zákazník).

II. Předmět a vznik smluvního vztahu

a) Předmětem smluvního vztahu jsou kombinace služeb cestovního ruchu uveřejněné v katalogu nebo v nabídkových letáčích, a to buď jako jednotlivé služby nebo jako zkomplexované služby (zájezd), a to v tuzemsku i v zahraničí. Předmětem smluvního vztahu mohou být i jednotlivé nebo zkomplexované služby sestavené dle požadavku zákazníka. Datem počátku zájezdu je den odjezdu a datem ukončení zájezdu je den příjezdu. Tyto dny jsou určeny pro přepravu do/z místa pobytu zájezdu, nikoliv k vlastnímu pobytu. Jde-li o pobyt vlastní dopravou, je počátkem zájezdu den, který je určen jako den nástupu na ubytování a koncem zájezdu poslední den, do kterého je pobyt realizován, ve smlouvě o zájezdu je uveden počet noclehů, který je CKF&K povinná zajistit. **b)** Smluvní vztah mezi pořadatelem (CKF&K) a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy a jejím potvrzením CKF&K. Smluvní strany mohou být při uzavírání smlouvy zastoupeny zmocněncem. Dokladem o uzavření smlouvy je písemné potvrzení o zájezdu vystavené CKF&K (dále jen „potvrzení o zájezdu“). Písemný návrh smlouvy vykazující náležitosti potvrzení o zájezdu, podepsaný pouze pořadatelem, se považuje za potvrzení o zájezdu, nedoručí-li k uzavření smlouvy v písemné formě. Hovořili-li se v těchto podmínkách o smlouvě (označení také jako CS), smlouvi se jí i potvrzení o zájezdu. Obsah smlouvy je určen touto smlouvou, katalogem, popř. nabídkovými letáky a těmito podmínkami. **c)** Součástí smluvního vztahu založeného smlouvou nejsou služby cestovního ruchu či jednotlivé služby, které jsou v katalogu popř. jiné nabídky uvedeny a specifikovány jako „doplňkové služby, fakultativní služby nebo informace“, nabízené třetí stranou (nikoliv CKF&K) k zájezdu. Jedná se o negarantované doplňkové služby, které zákazníkovi nemusí být v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty, neboť nejsou předmětem smluvního vztahu (dále jen „fakultativní služby“).

III. Cenové a platební podmínky

1) CK F&K má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Základní cena zájezdu nebo služeb je uvedena v katalogu nebo nabídkovém listu. Vždy je přesně uvedeno včetně, co cena zahrnuje. Všechny ostatní neuvedené služby cena nezahrnuje. **Sjednané ceny a rozvrhy plateb jsou uvedeny ve smlouvě.** V případě nedodržení termínu úhrady ceny zákazníkem a/nebo pokud zákazník nezplatí část nebo celou cenu zájezdu, tak jak vyplývá z bodu II. a III. těchto podmínek, je CK F&K oprávněna zájezd automaticky bez oznámení zrušit a účtovat si odstupné dle odd. VI. těchto podmínek a od CS odstoupit, tím není dotčeno právo CKF&K na náhradu škody. Bez plného zaplacení nemá zákazník právo na poskytnutí služeb. Při bezhotovostním převodu je zákazník povinen uvádět variabilní symbol= číslo zájezdu uvedené ve smlouvě. Za okamžik úhrady (celé/části) ceny zájezdu se považuje den převzetí hotovosti, uskutečnění platební transakce platební kartou, nebo připsání platby na bankovní účet CKF&K či zprostředkovatele. **2) Výše plateb a časový rozvrh plateb je sjednán pro jednotlivé služby i zájezdy takto: a)** při vzniku smluvního vztahu je zákazník povinen uhradit zálohu minimálně ve výši 50% z celkové ceny uvedené ve smlouvě o zájezdu, nebo příslušnou zálohu uvedenou v nabídkovém letáku či katalogu, a to buď v hotovosti nebo platební kartou v místě, kde objednáva zájezd nebo přiveďme na účet CK F&K 43-6306370247/0100 do 3 pracovních dnů od uzavření smlouvy **b)** nejpozději 30 dní před realizací zájezdu nebo služby je zákazník povinen uhradit doplatek ceny na účet CK F&K 43-6306370247/0100 nebo hotově v provozovně CKF&K. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před realizací zájezdu nebo služby je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu ve výši 100%, a to při vzniku smluvního vztahu. **c)** v případě zvláštních akcí (např. 1. moment, last moment) nebo atypických objednávek jako např. na vyžádání, může CK F&K upravit časový rozvrh a výši plateb odlišně od těchto podmínek s tím, že bude rozvrh plateb vyznačen ve smlouvě o zájezdu a tento má přednost před rozvrhem plateb uvedeným v bodu III. 2a) těchto podmínek. **3) Dětské ceny** dle věku dětí platí tak, že dítě nesmí v době do ukončení doby čerpání poslední služby dosáhnout věku uvedeného jako maximální hranice pro poskytnutí slevy nebo dětské ceny. Nemí-li u popisu zájezdu nebo příslušného ceníku uvedeno jinak, nárok na dětskou cenu vzniká pro dítě se dvěma plnými platíci dospělými osobami. **4) Slevy** vyhlášené CK po datu sjednání smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na slevu. **5)** Ceny uvedené v katalogu Leto jsou kalkulovány k 30.10. roku předcházejícího příslušné letní sezóně dle kursu www.kb.cz.

IV. Práva a povinnosti zákazníka zájezdu a práva a povinnosti CK F&K

CK F&K má povinnost zákazníka se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK F&K.

1. Zákazník má zejména právo:

a) na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb; **b)** na poskytnutí informací, které jsou CK F&K známy a dotýkají se obsahu smlouvy a smlouvy samotné; **c)** kdykoliv i bez udání důvodu od smlouvy odstoupit; **d)** právo na reklamaci vad a její vyřízení v zákonné lhůtě; **e)** právo na ochranu osobních dat a informací o cilech cest, které jsou obsahem smlouvy, před nepovolanými osobami; **f)** právo na poskytnutí podrobných písemných informací k zájezdu nejpozději 7 dní před jeho zahájením, pokud jsou CK F&K známy a nejsou-li již obsaženy ve smlouvě či katalogu. Jde zejména o upřesnění k ubytování, druhu dopravy, způsobu stravování, kontakt na osobu, na niž se může obrátit zákazník v nesmářích v průběhu zájezdu, informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy. Je-li CS uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK F&K tuto povinnost splnit již při uzavření této smlouvy.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) pravidelně a úplně uvést údaje ve smlouvě o zájezdu; **b)** zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně toto zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; **c)** předložit souhlas zákonného zástupce pokud účastník věku 15-18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu; **d)** zaplatit cenu zájezdu nebo služeb tak, jak je dohodnuto ve smlouvě; **e)** je-li součástí služeb zahraniční výjezd, mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, je-li vyžadováno; **f)** převzít od CK F&K doklady potřebné pro poskytnutí zájezdu; řídit se informačními materiály k zájezdu, upřesňujícími konkrétní podmínky poskytnutí zájezdu či jeho jednotlivé služby; řídit se pokyny průvodce či stálého zástupce CK F&K v místě poskytování zájezdu; dodržovat program zájezdu, právní předpisy platné v zemi po-bytu, včetně přepravních a ubytovacích řádů a pokynů dopravců a ubytovatelů; **g)** počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví a majetku na úkor ostatních zákazníků nebo dodavatelů služeb CK; **h)** informovat ostatní účastníky zájezdu jím uvedené ve smlouvě o obsahu této smlouvy, těchto podmínek a Pokynech na cestu; **i)** účastníci se dostávají k zahájení zájezdu v čase uvedeném v informačních Pokynech; zmeškají-li odjezd, odlet nebo nástup, nebo musí-li být ze zájezdu vyloučeni například z důvodu nesplnění podmínek odd IV bod 2a-g), má CK F&K nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

V. Pojištění

CKF&K je pojištěna pro případ úpadku dle zákona č.159/1999 Sb. Pokud není ve smlouvě o zájezdu sjednáno jinak, v cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění léčebných výloh ani storna zájezdu. Zákazník má právo uzavřít pojištění STANDARD Uniqa, zahrnující pojištění léčebných výloh a asistenční služeb a/nebo pojištění KOMPLEX pro případ nákladů vzniklých s odstoupením od smlouvy (storno), s pojištěním zavazadel a škod způsobených 3 osobám. CK F&K na požádání tuto pojištění zprostředkuje, limity plnění pojištění jsou uvedeny v příslušném tištěném nebo elektronickém katalogu a na www.cfkf.cz. Podrobné podmínky jsou k dispozici v provozovně CK nebo u pověřených prodejců. Uzavřením smlouvy, jejímž předmětem je pojištění STANDARD či KOMPLEX, vyslovuje zákazník souhlas s postoupením pohledávky na pojistné plnění vůči pojistovně na CKF&K v případě, že CKF&K na základě požadavku zákazníka, nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy, poskytnou úhradu nákladů za zákazníka postiženého pojistnou událostí. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a CKF&K nepřislouží posuzovat existenci nebo výši uplatňovaných nároků.

VI. Odstoupení od smlouvy, změny sjednaných služeb, zrušení zájezdu

1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit bez udání důvodu od smlouvy, a to písemným oznámením CK F&K, které předá osobně nebo zašle doporučeným dopisem na prodejní místo, kde uzavřel smlouvu nebo na CK F&K - Staré náměstí 37, Sokolov 35601 nebo elektronicky na ckkf@ckkf.cz. Zrušení CS nastává dnem převzetí tohoto oznámení. V případě elektronického podání je za moment převzetí ze strany CK F&K považováno zaslání oznámení o převzetí ze strany CK F&K zákazníkovi. **Při odstoupení od smlouvy (dále jen storno)** je zákazník povinen zaplatit odstupné. Výše odstupného je určena dobou před nástupem na zájezd či čerpaním prvních služeb, kdy je storno provedeno.

STORNO zájezdu nebo služeb: 1) u zájezdů autobusových nebo vlastní dopravou: **a)** do 40 dnů před zahájením 500 Kč za každého účastníka **b)** 39 až 14 dní před zahájením= skutečné vzniklé náklady, minimálně však 50% z celkové ceny služeb uvedených v CS **c)** 13-7 dní před zahájením=skutečné vzniklé náklady, minimálně však 80% z celkové ceny služeb uvedených v CS **d)** 6 a méně dní před zahájením= 100% z celkové ceny služeb uvedených v CS. **2) u zájezdů leteckých z celkové ceny služeb uvedených v CS: a)** do 60 dnů před zahájením =10%; **b)** 59-30 dnů před zahájením= 40%; **c)** 29-20 dnů před zahájením= 60%; **d)** 19-10 dnů před zahájením= 80%; **e)** 9-0 dnů před zahájením= 100%.

Za zahájení se považováno datum čerpání první služby dle CS, od níž se odstupuje. Den storna a den poskytnutí první služby uvedené v CS je započítáván do rozhodného počtu dnů pro výpočet odstupného. Za odstoupení od CS se považuje též změna CS v případě změny termínu zájezdu či místa pobytu, nebude-li ze strany CKFK proveditelná. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, nebo nečerpá-li objednané služby bez předchozího storna (i pokud je důvodem nesplnění povinnosti dle odd. IV těchto podmínek), CK F&K náleží odstupné ve výši 100% ceny sjednané v CS. CK F&K má právo odečíst odstupné od zaplacené zálohy nebo celkové ceny. Částka za sjednané pojistné je nevratná a je přičtena ke stornopoplatkům.

2. Na základě přání zákazníka provede CK F&K, pokud je to možné, změny ve smlouvě o zájezdu. Změna musí být provedena a potvrzena písemně zákazníkem i CK F&K. Za každou provedenou změnu, která bude provedena do 30 dnů před zahájením čerpání služeb, bude zákazníkovi účtován manipulační poplatek: **a) za změnu osobních údajů** (jméno, adresa apod.) jakož i za změnu účastníka nebo odjezdového místa 200 Kč /za každou změnu **b) za změnu termínu, ubytovacího zařízení, destinace** 400 Kč /za každou změnu. Za změnu účastníka nebo termínu nebo destinace nebo ubytovacího zařízení v době 30 - 15 dní před zahájením čerpání služeb je účtován dvojnásobek výše uvedených sazeb v souladu s body a) a b). V době kratší 15 dní před odjezdem může být taková změna posuzována jako storno ze strany zákazníka. Pokud by zákazník požadoval provést změnu, za níž bude ze strany letecké společnosti nebo jiného dodavatele služeb účtován poplatek, bude změna CS provedena se započítáním tohoto poplatku. Nebude-li klient s poplatkem souhlasit, bude změna považována jako neproveditelná. Změna počtu osob, jejímž následkem je snížení počtu účastníků v CS, je posuzována jako storno a CK F&K náleží odstupné dle odd.VI těchto podmínek. Je-li důsledkem takové změny i to, že vznikne neobsazené pevné lůžko, je objednavatel povinen lůžko doplatit. **3. CK F&K je oprávněna** zvýšit jednostranně cenu zájezdu dle §852 c zákona 159/1999 Sb. pouze během 20 dnů před zahájením zájezdu pokud dojde do 21. dne před zahájením zájezdu k některým těmto změnám: zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, zvýšení plateb spojených s dopravou, jsou-li zahrnuty v ceně zájezdu, zvýšení směnného kursu CZK. Zvýšení ceny zájezdu je CK F&K je oprávněna provést při splnění podmínek dle § 2530 OZ. Zvýší-li se cena dopravy včetně cen pohonných hmot bude použito následující postup: **A) u zájezdů autobusových:** Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně naft 29,42 Kč/litr (zdroj: www.kurz.cz). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 31,- Kč/litr, je CK F&K oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 31,- Kč/litr bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu. **B) u zájezdů leteckých:** Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot - ropu typu Brent 49,130 USD/barel (zdroj: www.kurz.cz). Pokud dojde ke zvýšení ceny PH - ropy nad 54 USD /barel, je CK F&K oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 54 USD/barel bude vynásobeno: a) částkou 40,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu); b) částkou 100,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/ oblasti realizace zájezdu) **C) Při zvýšení plateb spojených s dopravou,** například, leteckých, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CK F&K oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu. **D) Při zvýšení směnného kursu** české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je CK F&K oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den je dle odd III, 5) těchto VP. Písemné oznámení o zvýšení ceny dle odd VI.,3.musí být zákaz- níkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu a zákazník je povinen rozdílný cen doplatit do 5 dnů od doručení návrhu. 4. Dojde-li z objektivních důvodů ze strany CK F&K ke změně sjednané CS (jiné důvody než § 852c), je jímž důsledkem je nová cena zájezdu, může CK F&K zákazníkovi navrhnout změnu CS spolu se stanovením termínu pro jeho stanovisko.CK F&K je oprávněna zájezd zrušit v případě, že nedojde k naplnění minimálním počtem účastníků, který je pro autobusové zájezdy 25 osob a letecké 60 osob, přičemž nejpozději 14 dní před odjezdem musí tuto zákazníkovi oznámit. CK F&K má právo zrušit služby, které jsou obsahem CS, také v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí nebo je-li uskutečnění zájezdu nebo čerpání služeb ztíženo z důvodu nepředvídatelných událostí jako je např. válka, živelné pohromy, povstání, vyšší moc. CK F&K může v tomto případě zákazníkovi navrhnout změnu termínu, destinace a je na zákazníkovi, zda s navrženou změnou bude souhlasit. Pokud se zákazník rozhodne navrženou změnu neakceptovat, bude CS zrušena a zákazník obdrží v plné výši zaplacenou cenu. Souhlasí-li zákazník s novou CS, považují se platby usku- tečněné na základě původní CS za platby podle nové CS. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, CKF&K tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátí. Nárok na jiné náhrady nevzniká. Nebude-li možno z objektivních důvodů dodržet program a služby sjednané v CS, musí CK F&K zajistit program a služby v odpovídajícím rozsahu nebo upravit cenu nebo vrátit část již zaplacené ceny. Dojde-li vlivem povetnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změnám majícím vliv na dopravu, změnu či zpoždění odjezdu, které nemůže CK F&K ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem), vyhrazuje si CK F&K právo případně změny trasy, času odjezdu/ příjezdu až 36 hodin, dopravní společnosti, typu autobusu. V těchto případech CK F&K nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. Dojde-li ze strany CK F&K ke změně příjezdového či odjezdového místa oproti původně stanovenému v CS, převzeme CK F&K náklady na náhradní dopravu do původně určeného místa do výše standardního autobusového nebo vlakového jízdného.

VII. Reklamační řízení a mimosoudní řešení sporů

V případě, že některá ze služeb není poskytována dle rozsahu a v kvalitě sjednané v CS, má zákazník právo na reklamaci. Podmínky a způsob reklamace jsou upraveny §2537OZ č. 89/2012 Sb. a souvisejícími, a z č. 634/1992 o ochraně spotřebitele a Reklamačním řádem CKF&K, který je součástí CS i na www.cfkf.cz a na všech prodejních místech CKF&K. Reklamací zákazník uplatní nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. Reklamací doručí CK F&K v zákonné lhůtě 30 dnů od podání. Dojde-li mezi CK F&K a zákazníkem ke vzniku sporů souběžně s reklamací, kterou se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, spotřebitel může podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení, kterým je Česká obchodní inspekce- oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz.

VIII. Závěrečná ustanovení

Tyto Podmínky vstupují v platnost dne 01.04.2016 a nahrazují všechny předchozí verze. Platí pro zákazníky zájezdů nebo služeb cestovního ruchu organizovaných CK F&K. Je-li uveden v katalogu CK F&K nebo na www.cfkf.cz jiný garant zájezdu (organizátor) s vlastními Podmínkami a/ nebo je ze strany CK F&K vypsán zájezd s dodatkem k těmto Podmínkám, mají taková ustanovení přednost před těmito Podmínkami. Stane-li se kterečkoli ustanovení smlouvy o zájezdu či těchto Podmínek neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kterečkoli jiného ustanovení CS, nebo jiných podmínek, které tvoří součást CS.

Cestovní kancelář F&K – www.cfkf.cz, tel.: 352 623 319
Staré náměstí 37, Sokolov, ckkf@ckkf.cz

