

# Všeobecné smluvní podmínky

## prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb poskytovaných cestovní kanceláří A-Z TOUR

Jaroslav Walczysko, Bystřice nad Olší 536, PSČ: 739 95, IČO:146 08 685

Těmito Všeobecnými smluvními podmínkami se řídí vzájemný vztah mezi A-Z TOUR cestovní kanceláří (dále jen CK A-Z TOUR) a objednavatelem služeb nabízených CK A-Z TOUR.

### ČL. 1 - SMLUVNÍ VZTAHY

Vznikají podepsáním a převzetím řádně vyplněné „cestovní smlouvy“ nebo „příhlášky“ od jednotlivce nebo od organizace (dále jen objednavatel). Příhláška i smlouva musí obsahovat všechny náležitosti, tj. typ a datum služeb, počet osob, standardní nebo smluvní cenu, rozsah služeb, popis. Podpisem objednavatel stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Podpisem je cestovní smlouva uzavřena.

### ČL. 2 - CENA A SMLUVNÍ PODMÍNKY

Ceny jsou cenami smluvními mezi CK A-Z TOUR na straně jedné a objednavatelem na straně druhé. CK A-Z TOUR si vyhrazuje právo ke změně ceny v případě změny kursu devizového trhu o více než 10% proti danému kursu nebo v případě obecných (společenských) cenových úprav. O těchto změnách je CK A-Z TOUR povinna neprodleně objednavatele informovat nejpozději 21 dnů před využitím služby. Tyto změny se budou týkat pouze těch zákazníků, kteří k datu změny ceny zaplatili pouze zálohu nebo provedli rezervaci. CK A-Z TOUR garantuje ceny všem zákazníkům, kteří k datu změny ceny mají uhrazeno 100% ceny původní. Případné slevy, vyhlášené CK A-Z TOUR po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. CK A-Z TOUR má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Služby se hradí zásadně předem v hotovosti v kanceláři CK A-Z TOUR převodem na účet CK A-Z TOUR, nebo poštovní složenkou. Při uzavření cestovní smlouvy složí objednavatel zálohu 50% ceny, doplatek je nutné uhradit nejpozději 30 kalendářních dní před využitím služby do jeho 100% výše. Bez zaplacení celé ceny služeb uvedených v cestovní smlouvě, nemá právo objednavatel tyto služby čerpat. Stejně tak doklad pro ubytování bude objednavateli předán až po plném zaplacení ceny, nejdříve 3 týdny před využitím služeb. Výjimku mohou mít pouze skupiny, kde dle dohody, bude doplatek vyúčtován až po zájezdu.

### ČL. 3 - ZMĚNY SLUŽEB A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY CK AZ TOUR

Pokud nastanou okolnosti, pokud CK A-Z TOUR brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny, nebo služby zrušit, takové změny je CK A-Z TOUR povinna sdělit objednavateli bez zbytečného odkladu. O zrušení služeb je CK A-Z TOUR povinna informovat objednavatele nejpozději do 21 dnů před čerpáním služeb. V tomto případě má objednavatel nárok na vrácení celé částky bez dalších náhrad. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany partnera (majitele, nebo ředitele ubytovacího zařízení) a CK A-Z TOUR nemohla tuto změnu odvrátit. V takovém případě CK A-Z TOUR garantuje ubytování a další zaplacené služby v jiném ubytovacím zařízení minimálně na stejné úrovni.

### ČL. 4 - změna cestovní smlouvy ze strany zákazníka

Změna cestovní smlouvy, na základě písemného požadavku objednavatele, bude ze strany CK A-Z TOUR provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu, nebo změnu místa, nebo typu ubytování, nebo jméno objednavatele, je posuzování jako podstatná změna cestovní smlouvy a objednavatel je povinen zaplatit poplatky za překnihování.

- 45 a více dní před využitím služeb – 100 Kč
- 44 – 21 dní před využitím služeb – 200 Kč
- méně než 21 dní před využitím služeb – 300 Kč

V období od 20 a méně dnů před využitím služeb je CK A-Z TOUR oprávněna posuzovat každou takovou změnu individuálně a rozhodnout o výši poplatku podle svého posouzení. Nejméně však 300 Kč, CK A-Z TOUR má právo posuzovat změnu i jako storno ze strany objednavatele a dále postupovat podle čl. 5. Výjimku tvoří skupiny nad 20 osob, které neplatí za změnu údajů v cestovní smlouvě žádné poplatky.

### ČL. 5 - ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA.

Objednavatel má právo odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy s CK A-Z TOUR (stornovat služby). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK A-Z TOUR. V tomto případě má CK A-Z TOUR právo účtovat stornopoplatky. Stornopoplatek je splatný ihned.

- 5% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 45 – 31 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby.
- 15% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 30 – 22 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby
- 30% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 21 – 13 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby. Pokud do tohoto termínu nebude zaplacen doplatek, CK má právo považovat objednávku ze strany objednavatele za zrušenou a postupovat dále podle těchto stornovacích podmínek
- 70% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 12 – 6 kalend. dnů před stanoveným využitím služby
- 100% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 4 kalend. dnů do dne využití služby.

### U skupin nad 20 osob platí tyto stornopoplatky:

- 20 % z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 30 – 22 kalendářních dnů před stanoveným využitím služby.
- 40% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 21 – 13 kalend. dnů před stanoveným využitím služby
- 75% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 12 – 6 kalend. dnů před stanoveným využitím služby
- 100% z ceny objednaných služeb, pokud tyto objednavatel zruší, v době od 4 kalend. dnů do dne využití služby.

**Snižit počet účastníků zájezdu je možné nejpozději 4 kalendářní dny před začátkem akce. Při snížení počtu účastníků zájezdu (nebo jiných objednaných služeb) v kratší lhůtě se účtuje stornoplatek ve výši 100% celkové ceny všech objednaných služeb.**

V případě, že se objednavatel nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky.

### ČL. 6 - REKLAMACE

Právo na reklamaci služby může uplatnit pouze objednavatel. Musí nám však být oznámena do 3 dnů po ukončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

**U zájezdu pro skupiny, kde dle vzájemné dohody bude doplatek vyúčtován až po ukončení zájezdu, nemá případná reklamace vliv na dobu splatnosti této faktury a řeší se zvlášť.**

CK A-Z TOUR neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem CK A-Z TOUR není.

### ČL. 7 - Pásy, víza, celní a zdravotní předpisy

Každý objednavatel a jeho spolucestující musí mít na cestu do zahraničí platný cestovní doklad. Každý objednavatel a jeho spolucestující s CK A-Z TOUR musí dodržovat celní, devizové a zdravotní předpisy té země, do které cestují. Za jakékoliv zanedbání výjezdních formalit ze strany objednavatele či jeho spolucestujících nepřebírá CK A-Z TOUR zodpovědnost.

### ČL. 8 - ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Podepsáním cestovní smlouvy podle čl. 2 těchto Všeobecných smluvních podmínek objednavatel vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením §5, odst. 2 a násl. zákona č.101/2000 Sb. CK A-Z TOUR zpracovávala chráněné osobní údaje objednavatele i jeho spolucestujících, včetně rodného čísla. CK A-Z TOUR předpokládá, že objednavatel je spolucestujícími pověřen k objednání služeb a k objednání cestovní smlouvy i s jejich osobními údaji, včetně rodných čísel. Poskytnuté osobní údaje je CK A-Z TOUR oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných CK A-Z TOUR a pro akviziční činnost. Při zpracovávání osobních údajů je CK A-Z TOUR povinna dbát, aby objednavatel a jeho spolucestující neutrpěli újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života..

### ČL. 9 - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které objednavatel či jeho spolucestující obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK A-Z TOUR více, než je uvedeno v písemné nabídce (katalogu, letáku). V případě nejasností před podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky CK A-Z TOUR, kteří vám rádi poskytnou vysvětlení.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK A-Z TOUR vstoupily v platnost a účinnost dne 1.1.2010.