

# Všeobecné podmínky cestovní kanceláře IDEA tour, s.r.o.

(platné od r. 2014)

## 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi IDEA tour, s.r.o. a zákazníkem vzniká podepsáním a převzetím řádně vyplněné Smlouvy o zájezdu od jednotlivce nebo od organizace. Potvrzením smlouvy o zájezdu se CK zavazuje zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle katalogu.

## 2. Cena zájezdu

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny při objednání zájezdu. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě zakoupení zájezdu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny.

## 3. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit – stornovat služby. Toto stornování musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno do CK. Storno poplatek činí v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem:

do 60 dnů před odjezdem	10% z celkové ceny	(při platbě poukázkami 20%)
Od 59 dnů do 30 dnů	30% z celkové ceny	(při platbě poukázkami 40%)
Od 29 dnů do 21 dnů	40% z celkové ceny	
Od 20 dnů do 15 dnů	60% z celkové ceny	
Od 14 dnů do 4 dnů	80% z celkové ceny	
Méně než 3 dny před nástupem	100% z celkové ceny	

V případě, že náklady na zajištění zájezdu ze strany CK IDEA tour byly prokazatelně vyšší, než je procentuálně sjednaná výše stornopoplatků, obě strany (CK a klient) se dohodly na tom, že stornopoplatek odpovídá výši těchto prokazatelně vynaložených nákladů.

V případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu zájezdu (příp. k čerpání služeb v místě ubytování) nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. Změna ve smlouvě o zájezdu dle požadavku zákazníka (změna účastníka, změna termínu) bude provedena na základě poplatku 200 Kč za jednu změnu. V případě změny u leteckého zájezdu výše poplatku za změnu je dána částkou dle skutečného poplatku za změnu u letecké společnosti.

## 4. Zvýšení ceny zájezdu

CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu maximálně o 10% z celkové ceny zájezdu, a to pouze v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
  - směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny v průměru o více než 10%
- O této změně je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před uskutečněním zájezdu.

## 5. Změna služeb a odstoupení od smlouvy ze strany CK

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo služby zrušit. Změny je povinna CK sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. O zrušení služeb je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před čerpáním služeb. V tomto případě má zákazník nárok na vrácení celé částky bez dalších náhrad. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a CK nemohla již tuto změnu odvrátit. V takovém případě CK garantuje ubytování na stejné úrovni.

## 6. Informace k dopravě

**Autobusová doprava:** cestovní kancelář negarantuje při prodeji zájezdu zasedací pořádek v autokaru. Všechna místa v autokaru mají stejnou hodnotu a nelze požadovat slevu z ceny při přidělení místa v autokaru, které klientovi nevyhovuje.

**Letecká doprava:** první a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě a nikoliv již k vlastní dovolené. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud dojde ke škodě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném místě na letišti a sepsán protokol (P.I.R), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese klient.

## 7. Reklamační

Zákazník má právo reklamovat služby, které mu nebyly poskytnuty v plném rozsahu či kvalitě. Reklamační však musí být oznámena na místě pobytu bez prodlení delegátovi nebo zástupci CK. Není-li možné reklamaci vyřídit na místě, je nutné pořídit zápis s uvedením předmětu reklamační, s datem ohlášení, s podpisem delegáta, příp. zástupce CK. Zápis o reklamaci je nutné doručit do CK v zákonem stanovené lhůtě.

## **8. Práva a povinnosti účastníka**

Účastník má právo:

- vyžadovat poskytnutí sjednaných služeb
- být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od Cestovní smlouvy – viz. storno podmínky

Účastník je povinen:

- čitelně a úplně vyplnit a podepsat Smlouvu o zájezdu
- řádně zaplatit cenu zájezdu
- řídit se pokyny vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit nebo poškodit účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil CK nebo ostatním účastníkům zájezdu
- chovat se tak, aby nebyl v rozporu se zákony navštívené země a naší republiky, hrubé porušení těchto zásad by mohlo vést k vyloučení účastníka ze zájezdu bez nároku na náhradu škody.

## **9. Pojištění**

**CK uzavřela smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře (zákon 159/1999 sb.)**

Na základě povinného smluvního pojištění vzniká zákazníkovi pojištěnému CK IDEA tour právo na plnění v případě, kdy CK

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou zálohou nebo celou částku v případě, že se zájezd neuskuteční
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen z části.

Podrobná ustanovení o podmínkách rozsahu pojištění objednavatele a jeho spolucestujících jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události a který zákazník obdrží při podpisu smlouvy. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. Cena zájezdu neobsahuje cestovní pojištění léčebných výloh. Toto pojištění si může zákazník sjednat přímo v CK.

**Zákazník podepsáním Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami cestovní kanceláře IDEA tour, s.r.o.**