

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech (pobytech) CK FAVORIT a.s.

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Favorit a.s. (dále jen CK Favorit) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené CK Favorit. Předáním vypsané a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Favorit a.s. uznává a souhlasí s nimi.
- Potvrzením cestovní smlouvy se CK Favorit zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Nabídky zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK Favorit si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy případné změny údajů. V takovém případě, kdy se údaje v cestovní smlouvě odlišují od nabídky, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.

2. Účast na zájezdech a cestovní doklady

- Účastník zájezdu musí v době před nástupem zájezdu dosáhnout 18 let. Osoby od 15 do 18 let se mohou zájezdu účastnit jen se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce.
- Každý účastník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do ní cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržení těchto předpisů nese zákazník.
- Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám. CK Favorit nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech, příp. neudělení víza.

3. Přihlášení na zájezd, potvrzení účasti a platba

- Na zájezd se zákazník může přihlásit přímo v CK Favorit nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení s CK Favorit. Smlouva o zajištění zájezdu je zákaznickem uzavřena předáním řádně vyplněné cestovní smlouvy podepsané zákaznickem a potvrzené CK Favorit. Cestovní smlouva platí i pro další osoby uvedené v formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí objednavatel jako za své vlastní.
- CK Favorit má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- CK Favorit má právo požadovat zálohu ve výši 30% z celkové ceny. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb), s výjimkou dětí do 2 let bez nároku na poskytnuté služby, které cestují zdarma. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% ceny ihned.
- Platba se provádí složením hotovosti v CK Favorit, smloukou, vkladem nebo převodem na účet CK Favorit případně prostřednictvím těch procedur, které zákazník zmocní k provedení platby na CK Favorit. Za řádnou a včasnou úhradu odpovídá vždy zákazník.
- V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části zákaznickem v dohodnutých termínech je CK Favorit oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (poplatky za odstoupení) hradí zákazník. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK Favorit nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

4. Cena zájezdu a jeho změna

- Cena zájezdu se rozumí cena uvedená na cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK Favorit po datu podpisu cestovní smlouvy zákaznickem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- CK Favorit je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
 - ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
 - plateb spojených se službami, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
 - směnného kurzu české koruny po stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%
- Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK Favorit zákazníkovi nejpozději 21 dnů před realizací zájezdu.
- Je-li CK Favorit nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz bod 7).

5. Důležitá upozornění o některých službách

- Ubytování v ubytovacích zařízeních je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se musí ubytovací zařízení uvolnit do 10. hodiny.
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obytování ubytovacího zařízení, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení nebo průvodce může odmítnout nepříhlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci.
- Pokud není výslovně uvedeno jinak jsou v ceně zájezdu služby českého průvodce, delegáta. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodní všeobecně užívanou praxí, kdy se jedná zástupce CK Favorit včetně zákaznickem ve více ubytovacích zařízeních v jednom dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přímých prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovením úředních hodin atd.).
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci jedné osoby do poloviny dvouúložkového (eventuálně vicelůžkového) pokoje, musí být započítána přírážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny, plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní zkrácení pobytu.
- CK Favorit neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí případně z důvodů přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování příjopů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. Posuny času se mohou uskutečnit i na poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK Favorit a přepravci se mnohdy nepodaří změnám zamezit ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, ani na slevu či jiné odškodnění. CK Favorit nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu či odjezdu čerpány.

6. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb.
- Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídce, zvláště kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (místní zástupce CK Favorit).
- Právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku 9.
- Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb.
- Právo písemně oznámit CK Favorit, že se místo něho zájezdu účastní 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 Favorit v termínu do 30 dnů před začátkem zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK Favorit vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.

- Právo na reklamaci vad v souladu s článkem 10.
- Právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.
- Právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK Favorit pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínek pojišťovny a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout CK Favorit součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- Zajistit 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.
- Zaplátit cenu zájezdu v souladu s článkem 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení.
- Bez zbytečného odkladu sdělovat CK Favorit své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- Převzít od CK Favorit doklady potřebné pro čerpání služeb.
- Dostavit se 15 minut před stanoveným časem odjezdu na místo srazu.
- Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza apod.). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství země kam cestují, respektive kterými budou projíždět a potřebná víza si obstarat sami.
- Rídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, respektive v místě, objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závážného narušování programu či průběhu zájezdu je CK Favorit oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak, jako nárok na úhradu nevyčerpaných 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 či jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

7. Změny sjednaných služeb

Před zahájením zájezdu:

- Pokud nastanou okolnosti, které CK Favorit brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy, ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK Favorit povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy případně na převod zaplacené částky na úhrady ceny náhradního plnění bez jakéhokoliv odstupného (stornopoplatek) v následujících případech:
 - a) při zrušení zájezdu cestovní kancelář
 - b) při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
 - c) při závážné změně programu, trasy poznávacích zájezdů
 - d) při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 4
 - e) při závážné změně ubytování u pobytových zájezdů. Za závážnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie a ve stejné oblasti.
 - f) při závážné změně způsobu přepravy. Za závážnou změnu přepravy se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy, z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závážnou změnu se rovněž nepovažuje změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK Favorit na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popřípadě uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem II. třídy popř. autobusového jízdného.
- pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí.

V průběhu zájezdu:

- CK Favorit je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytováných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné, původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK Favorit povinna:
 - a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám respektive odpovídající zaměření zájezdu
 - b) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK Favorit, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK Favorit poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.
- V případě, že CK Favorit zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality, jsou další nároky zákazníka vůči CK Favorit uvolněny.
- CK Favorit si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu, z důvodu zásluhy vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, nestěžitá a další okolnosti, které CK Favorit nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plnění z takové změny programu a ceny zájezdu.
- 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. Přeruší-li CK Favorit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících a zpět.

8. Zrušení zájezdu ze strany CK Favorit

- CK Favorit si vyhrazuje právo zrušit zájezd jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 30 osob. O takovém zrušení zájezdu musí CK Favorit zákazníka písemně informovat do 7 dnů před realizací zájezdu.
- CK Favorit je také oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozum-ně požadovat.
- CK Favorit je také oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna zákazníka informovat nejpozději 20 dnů před realizací zájezdu.

9. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

- Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu s CK Favorit kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení musí být provedeno písemně, pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK Favorit.

- Pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit CK Favorit následující **odstupné** (stornopoplatek):
 - 20 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od podpisu smlouvy do 60. kalendářního dne před stanoveným termínem zahájení zájezdu minimálně 200 Kč
 - 30 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 59. – 30. kalendářního dne před stanoveným termínem zahájení zájezdu
 - 60 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 29. – 15. kalendářního dne před stanoveným termínem zahájení zájezdu
 - 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 14. – 7. kalendářního dne před stanoveným termínem zahájení zájezdu
 - 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době kratší než 7 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se nedostaví k odjezdu nebo se nezúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, případné porušení celních, pasových a devizových předpisů.

- Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.
- V případě storna jedné osoby ve 2-lůžkovém ubytování musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkové ubytování.
- Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného (stornopoplatek) se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na pobyt).
- 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.
- V případě podstatné změny rezervace, již je myšlena změna jména cestujících, prodloužení či zkrácení doby pobytu, změna termínu odjezdu, změna ubytovací kapacity, provedené do 60 dnů před plánovaným odjezdem, zaplatí účastník paušální poplatek 200 Kč/osobu. Pozdější změna se posuzuje za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.
- Pokud skutečně účelně vynaložené náklady a škody ke kterým došlo zrušením cestovní smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozíl.

10. Reklamační řád

- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnutá, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK Favorit písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinení avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Po třech měsících se promlčí nároky zákazníka vyplývající z cestovní smlouvy. Reklamacie lze uplatnit u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy.
- Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen společně působit v tom směru aby se eventuelním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci (delegátovi) CK Favorit tak, aby mohla být sjednána náprava přímo na místě. Opomenutí zákazník v vlastní vině na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce (delegát) CK Favorit se zákaznickem reklamační protokol, který musí zákazník předložit při uplatnění reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděná a nedoložená reklamace nebude brán zřetel.
- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK Favorit nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevynulíže objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby nevynulíže zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

CK Favorit neodpovídá za škodu, která 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
- CK Favorit neručí za úroveň činnosti služeb, u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK Favorit
- výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy ve řídí ustanovením mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare. V případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou
- ztrát, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce
- vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK Favorit nedohodne na delší lhůtě se zákazníkem
- v ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

11. Cestovní pojištění zákazníka

- Součástí nabídek CK Favorit je pojištění léčebných výloh, storen, zavazadel apod., které klienti mohou zakoupit formou příplatku.
- Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi zákaznickem a pojišťovnou, tzn. že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

12. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

- Zákazník souhlasí s tím, aby CK Favorit v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje budou CK Favorit zpracovávány za účelem aktivizace služeb poskytovaných prostředky CK Favorit a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK Favorit a budou předávány pouze v míře nezbytné nutné poskytovatelům objednaných služeb.

13. Závěrečná ustanovení

- Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 1. 2001 a vztahují se na všechny zájezdy (pobyty) CK Favorit.
- Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.
- Na prodej zájezdů organizovaných spolupracujícími cestovními kancelářemi se vztahují podmínky té cestovní kanceláře, která zájezd (pobyt) zajišťuje. S podmínkami je zákazník povinen se seznámit při podpisu cestovní smlouvy. CK Favorit v těchto případech vystupuje pouze jako zprostředkovatel při uzavření smluvního vztahu mezi zákaznickem a spolupracujícími cestovními kancelářmi.