

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK CONTI s.r.o.

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář CK CONTI s.r.o. (dále jen CK CONTI) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho právomocným zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy na zájezd, nebo smlouvy na dílčí službu a potvrzené CK CONTI. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy/smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK CONTI uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením cestovní smlouvy/smlouvy se CK CONTI zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK CONTI si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy/smlouvy změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy údaje v cestovní smlouvě/smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje, uvedené v cestovní smlouvě/smlouvě.

## II. Platební podmínky

CK CONTI má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. CK CONTI 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 odjezdem (odletem) byl připsán na účet CK CONTI. Objednáváči zákazník zájezd u autorizovaného prodejce, složí zde zálohu. Zálohu vybírá autorizovaný prodejce jménem CK CONTI, není však inkasním místem CK CONTI. Doplatek zájezdu rovněž zákazník přímě na účet CK CONTI. Při knihování zájezdu méně než 29 dní před odjezdem (odletem) uhradí zákazník ihned plnou cenu na účet CK CONTI. Poplatky za překnihování a odstoupení od cestovní smlouvy/smlouvy jsou splatné ihned. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK CONTI oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti cesty (stornopoplatek) hradí zákazník. Bez plného zaplacení nemá cestující nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.

## III. Cena

Cenu zájezdu se rozumí cena uvedená v cestovní smlouvě/smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK CONTI po datu podpisu cestovní smlouvy/smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. CK CONTI 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%.
- Písemně oznámení o zvýšení ceny zašle CK CONTI zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je poté povinen uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení tohoto oznámení. Při nesplnění uvedené povinnosti má CK CONTI právo od cestovní smlouvy/smlouvy odstoupit a zákazníkovi účtovat příslušný stornoplatek.
- Je-li CK CONTI nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz příloha). Ceny našich zájezdů byly kalkulovány na základě kurzu ze dne 20.11.2008. V případě, že by pokles kurzu České koruny byl vyšší než 10%, může CK CONTI přistoupit k ukončení platnosti ceníku otisknutých v tomto katalogu a ke zvýšení ceny zájezdu na základě aktuálních kurzů.

## 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 nesnáží může obrátit (místní zástupce CK CONTI, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK CONTI 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 kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od cestovní smlouvy/smlouvy za podmínek dle čl. VI (stornopodmínky)
- právo písemně oznámit CK CONTI, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášen nový zákazník, že souhlasí s cestovní smlouvou/smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK CONTI v termínu 14 dní před odjezdem zájezdu, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK CONTI vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. VII.
- právo na ochranu dat, která se uvádí v cestovní smlouvě/smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK CONTI pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistořny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

### K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK CONTI 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 osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- 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
- d) zaplatit cenu zájezdu (viz příloha), které je podmínkou a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK CONTI právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK CONTI své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- f) převzít od CK CONTI doklady potřebné pro čerpání služeb
- g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- h) 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. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat
- i) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK CONTI 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 CONTI oprávněna zákaznika ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- k) 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 důsledky, zrušení zájezdu

- Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:
  - Pokud nastanou okolnosti, které CK CONTI brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK CONTI povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
  - Zákazník má právo na odstoupení od cestovní smlouvy/smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornoplateků:
    - při zrušení zájezdu cestovní kancelář
    - při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin
    - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování a pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejně nebo vyšší kvality, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
    - Pokud zákazník neodstoupí od cestovní smlouvy/smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
  - CK CONTI si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků (u autobusových zájezdů a u zájezdů s kombinovanou dopravou (bus, letadlo) je minimální počet účastníků 40 osob, u leteckých zájezdů 140 osob); o zrušení zájezdu je CK CONTI povinna zákaznika písemně informovat nejpozději 10 dnů před odjezdem.
- V průběhu zájezdu:
  - CK CONTI 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 CONTI povinna:
    - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší 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 CONTI zajistí jako náhradní plnění služby stejně nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejně nebo

vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK CONTI vyloučeny. CK CONTI si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK CONTI nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

b) U zájezdů 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 CONTI neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od cestovní smlouvy/smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

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

a) neprodlé, když cestující vážně narušuje průběh cesty. CK CONTI tím získá po odečtení prokazatelně odečtených nákladů nárok na plnou cenu.

b) Jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK CONTI ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. V takovém případě je však CK CONTI oprávněna od smlouvy odstoupit 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/smlouvy.

c) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK CONTI nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK CONTI má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK CONTI povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

d) 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 cestovní smlouvy/smlouvy.

## VI. Odstoupení od cestovní smlouvy/smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatek

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy i smlouvy. Toto odstoupení musí být písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno CK CONTI. Pokud zákazník odstoupí od cestovní smlouvy/smlouvy, je povinen uhradit CK CONTI následující stornopoplatek:

- při stornování v období do 61 dne před začátkem zájezdu: 10 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 60 do 31 dne před začátkem zájezdu: 20 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 30 do 15 dne před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 14 do 7 dne před začátkem zájezdu: 80 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období 6 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena tedy cena, vč. všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvouložkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednoložkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornoplateku 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 či pobyt, zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK CONTI 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.

V případě změny jména zákazníka nebo jiné závažné změny údajů na přihlašence účtuje CK CONTI poplatek: 500,- Kč.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK CONTI tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit doplatek:

- při změně ubytování nebo termínu v období do 31 dne před začátkem zájezdu ve výši 500,- Kč za osobu a změnu
- při změně ubytování nebo termínu v období 30 dnů a méně před začátkem zájezdu ve výši odpovídajícího stornoplateku.

## 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 CONTI bez zbytečného odkladu. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuelními škodám zabránilo nebo aby byly co nejménší. Zákazník je zejména povinen vést výhrady neprodlé, sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK CONTI, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatky poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK CONTI, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamaci protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK CONTI 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 CONTI (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

CK CONTI 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. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

## VIII. Pojištění

### Povinné smluvní pojištění CK

CK CONTI má uzavřeno pojištění na jehož základě vzniká klientovi, který má platnou cestovní smlouvu, právo na plnění v případech, kdy CK CONTI z důvodu svého případného úpadku: a) Neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu. b) Nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jenom z části. CK CONTI je povinna 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 klientovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy zpět do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování klient na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky klienta, které 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 (Vaše pojištění)

Cena zájezdu nebo pobytu obsahuje pojištění výhradně v případě, že je to uvedeno v oddílu „cena obsahuje“. CK CONTI doporučuje zákazníkovi uzavřít cestovní pojištění (hlavně pojištění léčebných výloh v zahraničí a stornoplateků), které může pokrýt zejména následující rizika: zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu. Vhodný typ pojištění Vám doporučujeme zajistit písemně již při sepsání cestovní smlouvy/smlouvy. V takových případech pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK CONTI v případě pojistné události nepřislouží posuzovat existenci, příp. výši nároku vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CK CONTI poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna. Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla během přepravy je zákazník povinen nahástit neprodlé na ukončení přepravy na příslušném místě a sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.

## IX. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1.1.2009 a vztahují se na zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu nabízené a organizované cestovní kancelář CK CONTI s.r.o. a publikované v tomto katalogu. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.