

1. Úvodní ustanovení

Právní vztahy **ŠVEJK TOUR, s.r.o.** /dále jen CA/, IČ: 27980138, jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu na straně jedné a zákazníkem / fyzickou i právnickou osobou/, jako uživatelem služeb cestovního ruchu na straně druhé, se řídí zákonem č. 159/1999 Sb., příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění, případně podle konkrétních podmínek, platí i ustanovení dalších právních předpisů České republiky a mezinárodních smluv, jimiž je Česká republika vázána. V podrobnostech je smluvní vztah upraven těmito Všeobecnými podmínkami.

2. Cestovní smlouva - závazná přihláška

Zákazník si zájezd může objednat prostřednictvím tiskopisu cestovní smlouva - závazná přihláška V prodejních místech ŠVEJK TOUR a dále u všech smluvních prodejců, označených jako prodejce zájezdů ŠVEJK TOUR. I když je cestovní smlouva uzavřena prostřednictvím smluvního prodejce, vzniká smluvní vztah pouze mezi zákazníkem a ŠVEJK TOUR.

Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem vznikne na základě písemné smlouvy, tj. zákazníkem řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy - závazné přihlášky a jejím odevzdáním na prodejních místech ŠVEJK TOUR, u smluvního prodejce, případně doručení poštou a potvrzením této cestovní smlouvy **ŠVEJK TOUR**, nebo smluvním prodejcem.

Převzetím a potvrzením cestovní smlouvy se **ŠVEJK TOUR** zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu zájezdu a dodržovat dohodnuté smluvní podmínky.

Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v cestovní smlouvě. Cestovní smlouva platí i pro všechny další osoby, uvedené na cestovní smlouvě zákazníka. Za závazky dalších přihlášených ručí zákazník uvedený na prvním místě cestovní smlouvy, který ji také podepisuje.

U osoby mladší 18 let musí cestovní smlouvu podepsat její zákonný zástupce a současně přiložit svůj písemný souhlas s úředně ověřeným podpisem.

Vyplněná a potvrzená cestovní smlouva musí být do **ŠVEJK TOUR** doručena do konce doby rezervace, je-li doručována poštou, pak nejpozději do 72 hodin od uzavření smlouvy.

V případě, že cestovní smlouva není **ŠVEJK TOUR** doručena včas, má se za to, že zákazník odstoupil od smlouvy a plně se na něj vztahují ustanovení o odstupném, dle bodu 9 a), b) těchto všeobecných podmínek a CK je oprávněna nabídnout zájezd dalšímu zájemci.

Cestovní smlouvu může zákazník uzavřít i tzv. prostředky komunikace na dálku, tj. v současné době zejména prostřednictvím elektronické pošty.

ŠVEJK TOUR na svých internetových stránkách <http://www.svejktour.cz/>. uveřejňuje katalog pobytových zájezdů i aktuální nabídku zájezdů "last minute".

Na těchto stránkách je rovněž k dispozici "cestovní smlouva - závazná přihláška" a všeobecné podmínky, které jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy.

Zákazník si vybere z nabídky zájezd, případně pouze některou službu /např. ubytování/, kterou vymezí buď číslem zájezdu dle katalogu, nebo uvedením všech poskytovaných služeb a dle pokynů vyplní tiskopis tak, aby bylo zřejmé jeho označení i označení ostatních osob, které s ním uzavírají cestovní smlouvu.

3. Platební podmínky při uzavírání cestovní smlouvy

Ceny nabízených pobytů pořádaných **ŠVEJK TOUR** jsou cenami smluvními, sjednanými dohodou mezi CA a zákazníkem a jsou uvedeny v potvrzené cestovní smlouvě.

Zákazník je povinen při uzavření cestovní smlouvy zaplatit zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu a doplatek ceny nejpozději 30 dnů před odjezdem zájezdu. Záloha musí být doručena na účet **ŠVEJK TOUR** nejpozději do 72 hodin od uzavření cestovní smlouvy. Zákazník odpovídá za to, že CK případně smluvnímu prodejci včas a řádně tuto zálohu doručí.

V případě, že záloha, případně doplatek ceny zájezdu nejsou včas a řádně zaplacené a zákazník neprokáže, že se tak stalo bez jeho zavinění, má se za to, že odstoupil od smlouvy a plně se na něj vztahují ustanovení o odstupném, dle bodu 9 a), b) těchto všeobecných podmínek a **ŠVEJK TOUR** je oprávněna nabídnout zájezd dalšímu zájemci.

V případě uzavření cestovní smlouvy 35 dní a méně před odjezdem zájezdu, je cena zájezdu splatná současně s uzavřením cestovní smlouvy. V tomto případě musí být celá cena zájezdu doručena na účet **ŠVEJK TOUR** do 24 hodin od uzavření smlouvy. V případě, že cestovní smlouva je uzavřena ve lhůtě kratší

než 24 hodin před odjezdem zájezdu, pak musí být cena zájezdu zaplacená nejpozději do 2 hodin od uzavření smlouvy a to buď zaplacením v hotovosti v CA, nebo smluvnímu prodejci, nebo prokazatelným složením na účet CA, vždy však před odjezdem zájezdu.

V případě, že cena zájezdu není včas a řádně zaplacená, má se za to, že zákazník odstoupil od smlouvy a plně se na něj vztahují ustanovení o odstupu, dle bodu 9 a), b) těchto všeobecných podmínek.

Poplatky za změnu rezervace /tj. změnu termínu, způsobu dopravy, odjezdového, příjezdového místa, změnu ubytování, změnu na dokladech na cestu apod./ a odstupné dle čl. 9 c) těchto všeobecných podmínek je zákazník povinen zaplatit ihned.

Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu /voucher, letenky, jízdenky apod./.

4. Sjednané služby

a) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na závazné přihlášce a popis v katalogu, popř. v dalších materiálech dle nichž byl zájezd nabízen. V případě rozporu mezi přihláškou - cestovní smlouvou a materiály CA, mají vždy přednost materiály CA, není-li na přihlášce - cestovní smlouvě výslovně uvedeno a CA písemně potvrzeno, jinak. Rozšíření nebo změny služeb nad rámec cestovní smlouvy (závazné přihlášky) musí být ze strany CA písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny před začátkem zájezdu.

b) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými v závazné přihlášce. Časy odjezdu a příjezdu v případě, že nejsou uvedeny v propagačních materiálech, budou odeslány v cestovních pokynech, popř. voucherech, nejpozději 7 dnů před odjezdem pokud jsou jí známy, jinak do 48 hodin před odjezdem v případě poštovního styku a 24 hodin v případě odeslání faxem nebo elektronickou poštou.

c) Pokud zákazník z důvodu předčasného odjezdu nevyužije některé sjednané a zaplacené služby, např. pobyt v hotelu, stravování, dopravu, je možná náhrada nečerpaných služeb pouze v tom případě, jestliže je bude zahraniční partner nebo tuzemský poskytovatel služeb refundovat. CA je oprávněna si účtovat administrativní poplatek a ušlý zisk, avšak nejvýše do částky rovnající se 50% refundovaných služeb.

5. Lhůty a styk mezi účastníky smlouvy

Odesláním, popř. dnem odeslání se v těchto Všeobecných podmínkách rozumí datum odeslání a to u poštovního i faxového styku a elektronické pošty. Doručením, popř. dnem doručení se rozumí den následující 48 hodin od data odeslání. Doručovacím místem na straně zákazníka je zásadně adresa objednavajícího uvedená na přihlášce (cestovní smlouvě), doručovacím místem na straně CA je: ŠVEJK TOUR s.r.o., Klatovská 123, 301 00 Plzeň.

6. Ceny a jejich úhrada

a) Ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CA. Závazná cena je uvedena v přihlášce (cestovní smlouvě) na zájezd. CA je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny zájezdu, a to nejpozději do 21 dnů před odjezdem v souladu a za podmínek uvedených v zákoně. Součástí ceny nejsou poplatky, taxy a další platby v místě pobytu, na jejichž existenci a výši nemá CA žádný vliv. Případné neuvedení těchto poplatků v prodejních materiálech CA či v pokynech na cestu nezavdává příčinu k reklamaci ani tím nevzniká zákazníkovi nárok na jakoukoliv náhradu či slevu z ceny.

b) Zákazník bere na vědomí, že při objednání poloviny dvoulůžkového (ev. vícelůžkového) pokoje musí být započítána přírážka k ceně jako na objednavce jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník a zavazuje se ji uhradit a to i tehdy nebyla-li původně součástí ceny služeb. Toto platí i v případě změny počtu osob v ubytování, zejména z důvodů zrušení části objednaných služeb.

c) Slevy uvedené v materiálech CA je možno přiznat pouze tehdy, jsou-li vyznačeny na závazné přihlášce (cestovní smlouvě) od samého počátku. Jednotlivé slevy nelze sčítat, není-li výslovně uvedeno jinak.

d) Uvede-li zákazník v cestovní smlouvě chybně cenu zájezdu, je CA oprávněna do 48 hodin od doručení cestovní smlouvy, provést opravu ceny zájezdu a zákazníka o tom uvědomit. Tuto opravu nelze považovat za změnu, případně jiný návrh smlouvy.

7. Změny sjednaných služeb, smluvních podmínek a cen

a) CA je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb, proti sjednanému rozsahu smlouvy, které jsou nezbytné a které CA úmyslně nezpůsobila. V případě změny ubytování musí CA dodržet stejnou kategorii (v tomto případě klient nemá nárok na změnu ceny), popř. o kategorii vyšší (v tomto případě CA nemá nárok na doplatek) či o kategorii nižší (v tomto případě má klient nárok na vrácení skutečného rozdílu v ceně, na

další náhrady nárok nemá). V případě, že se o nutnosti těchto změn CK dozví v čase 21 dní či kratším před začátkem zájezdu (začátkem zájezdu se rozumí datum odjezdu či odletu z České republiky) není povinna o této změně informovat zákazníka předem a proto v tomto případě neplatí příslušné ustanovení bodu 7b.

b) ŠVEJK TOUR je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (zejména změny u zahraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů služeb a okolnosti viz maior), změnit dohodnuté podmínky zájezdu. Takové změny je CA povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu (nejpozději do 7 dnů od zjištění a ověření těchto skutečností). V případě, že se CA o těchto změnách dozví v době 21 dní včetně a kratší před nástupem zájezdu, není povinna klienta o této změně informovat. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 21 dnů před nástupem zájezdu a do 3 dnů od data doručení - dle definice v bodě 5) od smlouvy odstoupit a to pouze písemnou formou. V tomto případě bude zákazníkovi vrácena již zaplacená částka, na další plnění nevzniká nárok. V opačném případě se má za to, že zákazník se změnou souhlasí. V případě výše uvedené změny uskutečněné až v průběhu zájezdu má klient nárok na vrácení rozdílu v ceně, pokud tento vznikne. Na další náhrady nárok nevzniká.

c) Neplacené služby vyžádané v přihlášce (cestovní smlouvě) poskytne CA zákazníkovi pouze v případě, že to situace umožňuje a nevzniká tím CA finanční ani jiná újma. V případě neposkytnutí této služby nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody.

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

8. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, změna rezervace, náhradníci

a) Zákazník je oprávněn odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy s **ŠVEJK TOUR**, kdykoliv před odjezdem zájezdu. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně. Pro určení doby odstoupení a stanovení výše odstupného /stornopoplatků/, je rozhodující doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy **ŠVEJK TOUR** nebo smluvnímu prodejci CK.

b) Za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka se i při nedodržení písemného oznámení, považuje jednání zákazníka stanovené v bodě č. 3 těchto všeobecných podmínek.

c) Odstupné se účtuje za každého účastníka při odstoupení od smlouvy:

I. 120 a více dnů před odjezdem 1000,- Kč, nejvíce však 50 % z ceny objednaných služeb

II. 120 - 60 dnů před odjezdem 25 % z ceny objednaných služeb, nejméně však 1000,- Kč, nejvíce však 50 % objednaných služeb

III. 60 - 30 dnů před odjezdem 50 % z ceny, nejméně však 1000,- Kč, nejvíce však 75 % objednaných služeb

IV. 30 - 10 dnů před odjezdem 80 % z ceny objednaných služeb

V. méně než 10 dnů před odjezdem 100 % z ceny objednaných služeb

d) Za podstatnou změnu objednávky (změna účastníka, ...) provedenou do 30 dní před odjezdem zaplatí každý účastník paušální poplatek 300,- Kč, za změnu termínu 1000,- Kč. Pozdější změna termínu zájezdu se považuje za odstoupení od původní smlouvy a za novou objednávku. Změna termínu se vždy považuje za zrušení původní smlouvy.

9. Ručení

ŠVEJK TOUR ručí za správnost popisu služeb uvedených v materiálech **ŠVEJK TOUR**, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není **ŠVEJK TOUR** a které jsou např. součástí cestovních pokynů. **ŠVEJK TOUR** neručí za informace podané smluvními prodejci.

10. Cestovní doklady, víza

Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám, přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců a pro udělení víza byla v pasu pro každou zemi minimálně jedna celá strana volná. Víza zpravidla zajišťuje CK v případě občanů České Republiky. Zákazník musí poskytnout potřebnou součinnost, což znamená včasné předání vyplněných a podepsaných vízových formulářů, fotografií a cestovních dokladů. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech resp. při neudělení víz. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami, CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza.

10. Ubytování

Rozdělování ubytovacích kapacit probíhá většinou až na místě samém a to ze strany ubytovatele, popř. za součinnosti s **ŠVEJK TOUR**. **ŠVEJK TOUR** má na toto rozdělování jen omezený vliv (v případě apartmánů, stanů apod.), popř. vůbec žádný vliv (v případě hotelů). Vybavení, velikost a poloha ubytovacích jednotek (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem jsou většinou velmi malé a často bez balkonu. V některých ubytovacích kapacitách je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit ubytovací jednotky v den odjezdu do 10.00 hod. Možnost nastěhování v den příjezdu je obvykle nejdříve po 16.00 hod. Včasný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání ubytovací jednotky. U dodatečně vypsanych zvláštních nabídek, včetně tzv. nabídek "Na poslední chvíli" **ŠVEJK TOUR** garantuje pouze kategorii, nemusí se však vždy jednat o ubytování z katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší kromě cenově výhodných nabídek i fakt, že některá zařízení (bary, restaurace, diskotéky, obchody, bazény, ...) nejsou v provozu. **ŠVEJK TOUR** nemá žádný vliv a tudíž nezodpovídá za případný stavební ruch v okolí ubytovacích kapacit, vždy se však snaží vybírat kapacity s ohledem na všechny okolnosti související s příjemným pobytem. Je zakázáno ponechávat v ubytovacích jednotkách volně ležící potraviny zejména s ohledem na drobný hmyz. V hotelových pokojích je zakázána konzumace potravin. Kontinentální snídaní se obvykle rozumí pečivo, máslo, džem nebo med a teplý nápoj (káva nebo čaj).

11. Platnost a změny všeobecných podmínek účasti na zájezdech

Tyto všeobecné podmínky jsou závazné pro všechny zákazníky **ŠVEJK TOUR** a to i v případě, že pro přistoupení k veřejné nabídce **ŠVEJK TOUR** či jinému způsobu uzavření smlouvy dojde prostřednictvím jiných formulářů než je Závazná přihláška - cestovní smlouva. **ŠVEJK TOUR** má vždy za to, že zákazník se s všeobecnými podmínkami seznámil, rozuměl jim a souhlasí s nimi. Výjimkou je situace, kdy zákazník písemně vyjádří opak. Případné dílčí rozpory se zákony již přijatými či přijatými v budoucnosti nemají žádný vliv na platnost všeobecných podmínek jako celku. V případě změny stávajících všeobecných podmínek účasti na zájezdech **ŠVEJK TOUR** je tato povinnost tuto změnu neprodleně oznámit zákazníkovi. V případě, že nesouhlasí se změnou podmínek, má zákazník právo neprodleně od smlouvy odstoupit (nejpozději do 5 dnů od doručení), jinak se má za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí.

V Plzni dne 7. 9. 2011