

# Všeobecné a záruční podmínky účasti na zájezdech a pobytech zajišťovaných a organizovaných společností ČEBUS, cestovní kancelář, s. r. o., Brno, IČ 262 22 094

Zapsáno v obchodním rejstříku, vedeném u krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 37951

**Vztah mezi zákazníky (jednotlivci, organizacemi včetně cestovních kancelářů a agentur) na jedné straně a ČEBUS, cestovní kancelář, s. r. o., (dále jen „CK“) na straně druhé se řídí ustanovením zákona č. 214/2006 Sb. a občanského zákoníku 40/1964 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito Všeobecnými a záručními podmínkami (dále jen „Všeobecné podmínky“), které tvoří nedílnou součást každé cestovní smlouvy (dále jen „smlouva“).**

## 1. Rezervace a cestovní smlouva na zájezd či pobyt

Zákazníci si místa v zájezdu nebo pobytu rezervují osobně, písemně, faxem, prostřednictvím internetu, případně i telefonicky v CK. Závažná účast na zájezdech nebo na pobytech se potvrzuje uzavřením smlouvy podle ustanovení § 852a občanského zákoníku. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky. Smlouvou se CK zavazuje zákazníkovi poskytnout zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit dohodnutou cenu. Smlouva obsahuje označení účastníků včetně jména (obchodního jména), bydliště nebo sídla, data narození nebo identifikačního čísla, vymezení zájezdu, zejména termín akce a rozsah poskytovaných služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, pokud neodkáže na číslo zájezdu v katalogu zpřístupněném zákazníkovi, cenu zájezdu včetně výše zálohy, způsob uplatnění nároků zákazníka v případě porušení povinností CK a výši odstupného při odstoupení od smlouvy zákazníkem, případně náležitosti podle ustanovení § 852b odstavce 3 občanského zákoníku a další dohodnutá práva a povinnosti účastníků smlouvy. Smlouvou lze měnit jen písemnými dodatky. Zákazník je povinen při uzavření smlouvy složit zálohu ve výši nejméně 50 % z ceny zájezdu, není-li dohodnuto jinak. Nebude-li záloha zaplacená v hotovosti nebo zaslána na účet CK předovním příkazem, složenkou nebo jinou formou bezhotovostního styku v den uzavření smlouvy, platí, že smlouva zaniká, jestliže záloha nebude připsána na účet CK do 7 dnů od uzavření smlouvy. V případě zániku smlouvy je CK oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. Doplatek ceny zájezdu zákazník musí zaplatit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu, není-li dohodnuto jinak. Bude-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy. Pokud do 2 dnů od doručení návrhu zákazník práva odstoupit nevyužije, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Využitím práva mu vznikne nárok požadovat poskytnutí jiného zájezdu nejméně ve srovnatelné kvalitě. Tento nárok má i v případě, že CK odstoupí od smlouvy z důvodů zrušení zájezdu. Nárok je nutné uplatnit do 2 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. CK je oprávněna jednostranně změnit cenu zájezdu písemným oznámením zákazníkovi odeslaným nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo ke zvýšení plateb spojených s dopravou zahrnutých v ceně zájezdu anebo směnného kursu Kč použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 %. Zákazník CK má právo odstoupit od smlouvy dohodnuté cestovní smlouvou bez jakýchkoli poplatků v těchto případech:

- pokud byl zájezd či pobyt posunut na odjezdu či délce trvání o více než 72 hodin;
- v případě zvýšení dohodnuté ceny o více než 10 %;
- při závažné změně programu (za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování při zachování kategorie a třídy ubytovacího zařízení, stravovacího objektu, případně změna typu autokaru, pokud je ubytování, stravování, nebo doprava poskytnuta ve stejné kvalitě a CK nemožla tuto skutečnost ovlivnit, CK si vyhrazuje právo změny čísel sedadel při změně typu autokaru).

**Poznámka:** Cena akce uvedená v cestovní smlouvě je cenou odpovídající aktuální hodnotě české koruny v den sepsání smlouvy. Když v období od sepsání smlouvy do realizace akce negativně ovlivní hodnotu koruny devalvace nebo inflace, má právo CK zvýšit cenu až o 10 % bez předběžného souhlasu zákazníka. Vždy je však CK povinna o takové změně zákazníka informovat. Zvýšení ceny nad 10 % je možné jen formou písemného dodatku ke smlouvě podepsaného oběma stranami. V případě zhodnocení Kč at' už formou revalvace nebo deflace je postup při snižování ceny akce opačný. CK je oprávněna

v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 7 dní před odjezdem v případě vícedenních a 3 dny před odjezdem v případě jednodenních zájezdů. CK může odstoupit od smlouvy, když se vyskytnou okolnosti, které nemůže vlastními silami ovlivnit a které nedovolují poskytnout dohodnuté služby (např. živelné pohromy, politické změny, válka, stávky a podobně). Za tyto okolnosti se považuje i skutečnost, když zájezd není naplněn ani minimálním počtem účastníků potřebným k odjezdu. Dále CK může odstoupit od smlouvy, když zákazník neplní své finanční závazky k CK podle těchto podmínek.

## 2. Stornovací podmínky

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit před zahájením zájezdu osobně nebo písemným oznámením. Není-li důvodem odstoupení porušení povinností ze strany CK anebo změna smlouvy ze strany CK, je zákazník povinen zaplatit odstupné (storno) v následující výši:

- u akcí, jejichž cena nepřevyšuje částku 500 Kč na osobu, je storno poplatek ve výši 30 % ceny, nejméně však 100 Kč za osobu, do 8 dnů před odjezdem zájezdu nebo nástupem na pobyt (při stornu ve lhůtě do 7 dnů je storno poplatek ve výši 100 % ceny akce);
- základní stornovací poplatek u zájezdů a pobytů, jejichž cena převyšuje částku 500 Kč na osobu, činí 10%, nejméně však částku 350 Kč za osobu, a to jen v případech, když ke stornování dojde ve lhůtě do 46 dnů před odjezdem zájezdu nebo pobytu.
- u zájezdů nebo pobytů, jejichž cena převyšuje 20 000 Kč na osobu, činí základní stornovací poplatek 1000 Kč za osobu v době do 70 dní před odjezdem.
- skutečně vzniklé náklady CK, nejméně však 30 % z ceny akce, když dojde ke stornu v době od 45 do 16 dní před odjezdem zájezdu nebo nástupem na pobyt. U zájezdů s cenou nad 20 000 Kč se tato lhůta prodlužuje na rozsah od 69 do 16 dní.
- skutečně vzniklé náklady CK, nejméně však 70 % z ceny akce, když dojde ke stornu v době od 15 do 8 dní před odjezdem zájezdu nebo nástupem na pobyt.
- v době od 7 dnů a kratší a v případě nenastoupení na akci je stornovací poplatek ve výši 100% ceny zájezdu či pobytu. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů nezapočítává den, kdy došlo ke stornování zájezdu ani den odjezdu zájezdu. V případě změny rezervace, již je myšlena změna jména cestujícího nebo změna termínu zájezdu, zaplatí účastník zájezdu paušální poplatek 150 Kč na osobu. Pokud skutečně vynaložené náklady, ke kterým došlo změnou rezervace budou vyšší než 150 Kč na osobu, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl. U leteckých zájezdů je k částce účtován i manipulační poplatek dle podmínek letecké společnosti a eventuálně další náklady spojené se změnou.

## 3. Povinné pojištění CK proti úpadku

CK je povinna mít po celou dobu své činnosti uzavřené povinné smluvní pojištění podle příslušných ustanovení zákona 214/2006 Sb. pro případ svého úpadku. CK 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. Na jednodenní akce se toto pojištění ze zákona nevztahuje!

## 4. Cestovní pojištění

S ohledem na skutečnost, že stále větší počet klientů má uzavřené individuální pojištění, stává se cestovní pojištění účastníků akcí včetně pojištění léčebných výloh a pojištění pro případ storna stále více fakultativní (dobrovolnou) záležitostí, je tedy zajišťováno jen na výslovné přání klienta. U CK není nikdy zahrnuto toto pojištění v ceně zájezdů! Fakultativní cestovní pojištění je sdružené pojištění účastníků hromadných zájezdů, které za účastníky příslušné akce sjednává CK se společností Kooperativa pojišťovna, a. s. CK seznámí s pojistnými podmínkami, rozsahem a výší pojistného krytí. Z provozních důvodů je možné pojištění sjednat při sepsání cestovní

smlouvy, nejpozději však 48 hodin (kromě pojištění pro případ storna) před odjezdem/odletem zájezdu. U zemí mimo Evropskou unii v Evropě a do všech mimoevropských států si CK vyhrazuje právo odmítnout zařadit do skupiny klienta, který nebude mít řádně uzavřené výše uvedené pojištění. CK kromě svého produktu nabízí svým klientům i produkty některých tuzemských i zahraničních touroperatorů. Tito většinou pojišťují klienty přímo. Povinnosti CK je seznámit klienta s rozsahem pojištění a pokud není součástí akce, nabídnout mu své pojištění.

## 5. Reklamacce

Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, je povinnosti zákazníka ihned uplatnit svou reklamaci u průvodce CK nebo obchodního zástupce. Průvodce, delegát či obchodní zástupce je povinen ihned na místě nedostatky řešit. Pokud není možné nedostatek na místě vyřešit nebo s řešením není klient spokojen, je povinnosti průvodce nebo delegáta sepsat s klientem reklamační protokol, který oba podepíší. Klient má své právo na reklamaci uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamacce se uplatňují zásadně písemnou formou s příložením dokladů o závadách. Ředitel CK je povinen reklamaci řešit a s výsledkem řešení seznámit klienta do 30 dnů od doručení reklamacce. Stejnou lhůtu má ředitel CK na vyřešení reklamačních protokolů, které mu odevzdají průvodci (povinnosti průvodce je odevzdat reklamační protokol nejpozději do 3 dnů po návratu).

## 6. Obchodní zastoupení anebo zprostředkování služeb cestovního ruchu

Kromě svých vlastních produktů (na které se vztahují tyto Všeobecné podmínky) nabízí CK svým klientům i produkty cestovního ruchu od jiných domácích i zahraničních touroperatorů. V těchto případech je jeho právní vztah definován podle Obchodního zákoníku buď jako obchodního zástupce, nebo zprostředkovatele, a to buď s omezeným nebo dokonce nulovým ručením za závazky třetích osob. V těch případech, kdy se přihlaška na akci sepisuje na jiných tiskopisech než CK, tedy na tiskopisu příslušného touroperatora, neplatí tyto Všeobecné podmínky, ale podmínky organizátora akce.

## 7. Různé

Všechny pokyny, které vydají v průběhu akce průvodci nebo jiní zástupci CK, jsou pro klienty směrodatné a závazné. Na druhé straně však nikdo nemá právo nutit klienty – pokud se tak rozhodnou – aby se jimi řídili. Proto CK bere na vědomí, že když se klient nedostaví k odletu letadla anebo k odjezdu jiného dopravního prostředku, nezúčastní se společného stravování či jiného společného programu, činí tak s vědomím, že tyto zaplacené a pro něho zajištěné služby propadnou bez nároku na jakoukoliv náhradu a že si sám zajistí služby náhradní.

## 8. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla nebo data narození uvedeného ve smlouvě zpracovávala CK v souladu se zákonem 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluje až do doby jeho odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK, a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Dále prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu § 5 odstavce 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

**Pracovníci cestovní kanceláře ČEBUS Brno jsou velmi potěšeni, že jste si vybrali právě CK ČEBUS za organizátora své cesty či dovolené a ze srdce Vám přejí jen ty nejkrásnější zážitky a příjemné chvíle na cestách.**

**Libuše Horáková**

jednatelka společnosti

ČEBUS, cestovní kancelář, s. r. o. Brno

Platnost od 11. 12. 2009