

Všeobecné a záruční podmínky pro poskytování služeb při zajišťování zájezdů Cestovní kanceláře Klíč s.r.o.

§ 1 - Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné a záruční podmínky pro poskytování služeb Cestovní kanceláře Klíč s.r.o. (dále jen Podmínky) platí pro služby zajišťované Cestovní kanceláří Klíč s.r.o. (dále jen CK Klíč).
2. CK Klíč poskytuje služby všem zájemcům bez omezení.
3. Účastníci zájezdu mohou být:
 - a) fyzické osoby v rozsahu jejich způsobilosti být účastníky občanskoprávních vztahů
 - b) osoby mladší 15 let pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let
 - c) účastníci v rozmezí 15 - 18 let věku se souhlasem zákonného zástupce, pokud se tento sám zájezdu neúčastní.
4. Účast na zájezdu sjednává s CK Klíč buď účastník sám nebo jeho zákonní zástupci, popř. fyzické či právnické osoby účastníkem pověřené. Vždy je nutná způsobilost k právním úkonům.
5. Vzájemný vztah a právní poměr mezi CK Klíč a účastníky zájezdu se řídí ustanoveními občanského zákoníku a těmito Podmínkami.

§ 2 - Druh zájezdů, akcí a služeb (dále jen zájezd)

CK Klíč organizuje tyto druhy služeb:

1. zájezd, standardní, tj. s předem vyhlášeným programem, náplní služeb, termínem a cenou
2. forfait - zájezd na objednávku, souhrn služeb sjednaných na objednávku fyzické či právnické osoby podle jejich požadavků
3. sportovní a expediční, tj. s předem vyznačeným předběžným programem s možností dílčích změn v průběhu (Vodácké zájezdy, rafting, horolezectví, skialpinismus, lyžování...).
4. prodej letenek, lodních lístků, slevových karet apod.
5. výukové kurzy (školy) např. horolezectví, skialpinismus, lyžování, kajaková škola a pod
6. organizaci školení, kongresů, prezentací
7. školní výcvikové kurzy
8. další služby v oblasti cestovního ruchu včetně sportovní činnosti a poskytování tělovýchovných služeb.

§ 3 - Vznik smluvních vztahů

1. Smluvní vztah mezi účastníkem a cestovní kanceláří CK Klíč vznikne zpravidla na základě písemné smlouvy. V případě zájezdů vzniká smluvní vztah převzetím řádně vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy na zájezd.
2. V případě zájezdu na objednávku se uzavření smlouvy s právnickými či fyzickými osobami řídí konkrétními podmínkami, uvedenými ve vzájemné dohodě, přičemž předpokladem vzniku smluvního vztahu je písemná objednávka s přesným rozsahem služeb.
3. V případě objednání ostatních služeb se uzavření smlouvy s právnickými či fyzickými osobami řídí konkrétními podmínkami, uvedenými ve vzájemné dohodě, přičemž předpokladem vzniku smluvního vztahu je písemná objednávka s přesným rozsahem služeb.
4. Smluvní vztah může vzniknout i prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci.
5. Pokud účastník zastupuje více účastníků a uzavírá smlouvu v jejich prospěch, prohlašuje, že má od těchto zákazníků souhlas tuto smlouvu uzavřít a bere na sebe odpovědnost i za jejich závazky vůči CK Klíč.
6. Podmínkou ke vzniku smluvního vztahu (přihlášení na zájezd nebo akci) je vyplnění přihlášky účastníkem a jeho souhlas s těmito "Všeobecnými podmínkami Cestovní kanceláře Klíč s.r.o."

§ 4 - Předmět služeb a způsob jejich zajišťování

1. Předmětem zajišťování jsou zájezdy, ubytovací, stravovací, přepravní, tlumočnické, průvodcovské a jiné služby (viz §2), které jsou zpracovány a účastníkům poskytovány za úplatu a organizované CK Klíč, buď přímým dodáním svých vlastních služeb, nebo zprostředkováním a obstaráním služeb, dodávaných tuzemskými či zahraničními dodavateli.
2. Předmětem zajištění ve smyslu těchto podmínek však není činnost při prodeji přepravních dokladů a vybraných zájezdů, kterou CK Klíč obstarává na základě objednávky u tuzemských a zahraničních dopravců, případně jiných cestovních kanceláří.
3. CK Klíč zajišťuje zpravidla své služby a přepravní doklady pro jednotlivé účastníky na jméno. Převod na jinou osobu (osoby) je možný jen se souhlasem CK Klíč.
4. Vymezení zájezdu nebo akce (viz §2) v katalogu obsahuje termín, program, služby poskytnuté během zájezdu nebo akce a cenu zájezdu nebo akce.
5. V programu zájezdu nebo akce jsou uvedeny pouze podstatné body programu (na trase pouze významné zastávky).
6. Realizace zájezdu nebo akce (viz §2) je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě - objednávce. CK Klíč je povinna informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků nejpozději 5 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.

§ 5 - Práva a povinnosti účastníků

1. K základním právům účastníků zájezdu a akcí patří:
 - a) právo na řádné poskytnutí zaplacených nebo objednaných služeb, výslovně zahrnutých do programu
 - b) právo na reklamaci případných vad poskytnutých služeb, včetně práva na odstranění vady, doplnění služeb případně na náhradní poskytnutí nové služby nebo na přiměřenou slevu ze sjednané ceny zaplacených služeb
 - c) právo být bez zbytečného odkladu seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
2. K základním povinnostem účastníků zajišťovaných služeb (viz §2) patří:
 - a) poskytnout CK Klíč nezbytnou součinnost, která je třeba k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména pravdivě a úplně vyplnit cestovní smlouvu nebo přihlášku a předložit doklady, potřebné k zajištění požadovaných služeb
 - b) zaplatit CK Klíč s.r.o. předem plnou cenu zájezdu v termínu, dohodnutém oběma stranami
 - c) v případě čerpání dalších služeb, objednaných a čerpaných během zájezdu nebo akce zaplatit tyto služby po návratu ze zájezdu nebo akce v termínu, dohodnutém mezi účastníkem a představitelem CK Klíč
 - d) převzít od CK Klíč písemné pokyny pro účastníky zájezdu, informace o místě a době započítání zájezdu, rozsahu a podmínkách pojištění a další údaje a doklady, potřebné pro účast na zájezdu
 - e) řídit se převzatými písemnými pokyny CK Klíč pro účastníky zájezdu nebo akce a ústními pokyny průvodce, instruktora či jiného představitele CK Klíč s.r.o., je-li k zájezdu přidělen a dodržovat stanovený program. Pokud by účastník svým jednáním nebo chováním narušil průběh a program zájezdu (nebo akce) nebo pokud závažným způsobem naruší právní předpisy ČR či navštíveného státu, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoli nárok na náhradu nevyužitých služeb. V tomto případě je účastník povinen uhradit veškeré náklady, vzniklé v důsledku vyloučení ze zájezdu. Tím není dotčeno právo CK Klíč na náhradu případné škody.
 - f) obstarat si a mít u sebe během zájezdu platný cestovní doklad
 - g) splnit očkovací a případně další povinnosti při cestách do států, pro které jsou příslušné povinnosti právně stanoveny
 - h) v případě storna účasti na zájezdu nebo akce provést storno písemnou formou
 - i) právo účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecné závaznými předpisy. Ke kladnému vyřízení reklamace přispěje zákazník upozorněním na vady a případné nedostatky poskytnutých služeb, nejlépe ihned na místě, nebo v okamžiku jejich zjištění
 - j) účastník musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost i výrazného zpoždění (viz § 6/4) v úvahu. CK Klíč neručí za škody, které mohou účastníku vzniknout v důsledku vzniklých zpoždění
 - k) dbát veškerých pokynů směřujících ke zdárnému průběhu zajišťovaných služeb (bezpečnost apod.), zejména se zavazuje používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (při všech aktivitách např. vodní turistice, raftingu, horolezectví, jezdectví).
 - l) zdržet se požívání alkoholických látek a jiných omamných látek během programu.
3. K povinnostem právnické (popř. fyzické) osoby, která je objednatelem zájezdu nebo akce podle § 1, odstavec 4. patří:
 - a) seznámit účastníky jím objednaného zájezdu (akce) s těmito podmínkami a se všemi informacemi a pokyny, které od CK Klíč s.r.o. obdrží
 - b) zabezpečit, aby všichni účastníci zájezdu (akce), který u CK Klíč s.r.o. objednal, plnili ty základní povinnosti, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být pouze jednotlivý účastník zájezdu
 - c) pověřit svého oprávněného zástupce. Ten se účastní celého zájezdu (akce) a prostřednictvím a v součinnosti se zástupcem CK Klíč s.r.o., je-li k zájezdu (akci) přidělen, zajišťuje včasné a řádné uplatnění práv své organizace. Zároveň zajišťuje plnění povinností své organizace a plnění povinností, jejichž nositelem jsou účastníci jí objednaného zájezdu
 - d) ustanovit vedoucího zájezdu (akce) v případě, kdy podle ujednání s CK Klíč není zájezd (akce) doprovázen průvodcem CK Klíč. Vedoucí se účastní celého zájezdu (akce), organizačně zajišťuje poskytnutí služeb od tuzemských a zahraničních dodavatelů služeb, dbá na plnění programu zájezdu (akce) a není-li v daném případě stanoveno jinak, plní vůči účastníkům zájezdu a vůči CK Klíč povinnosti průvodce zájezdu
 - e) řádně a včas zaplatit dohodnutou cenu, u forfaitu též doplatit služby poskytnuté na písemnou žádost oprávněného zástupce, právnické (popř. fyzické) osoby, jež si zájezd či služby objednala, a které nebyly předmětem vzájemné dohody.
 - f) pravdivě uvést, že si není vědom žádných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu (akce), případně na takové omezení ihned upozornit.
 - g) pravdivě uvést zda umí plavat v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (rafting, vodní turistika) a potápění.
 - h) zavazuje se používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (při všech aktivitách např. vodní turistice, raftingu, horolezectví, a dalších aktivitách, které to svojí povahou vyžadují...).
 - i) zdržet se požívání alkoholických látek a jiných omamných látek zejména během programu.

§ 6 - Práva a povinnosti CK Klíč:

1. Z účasti na zájezdu (akci) nevyplývá pro účastníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří výslovně součást stanoveného programu - zaplacených služeb. Jakékoli další služby mimo předem stanovený rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním účastníka zájezdu (akce) v jeho průběhu (např. léčení v zahraničí, náhradní přeprava účastníka do jiného místa apod.) jsou službami, které může CK Klíč s.r.o. uhradit, popř. poskytnout jen na základě objednávky a následné úhrady takovýchto dodatečně vyžádaných služeb.
2. Podpisem Cestovní smlouvy na zájezd nebo přihlášky na akci vyslovuje účastník - objednatel souhlas s přechodem práv (postoupením pohledávky) na plnění z pojistné smlouvy v případě, že CK Klíč s.r.o. poskytne za účastníka úhradu léčebného v nebo do zahraničí, popř. uhradí i náklady spojené s náhradní přepravou postiženého účastníka zpět do ČR či do konkrétního místa.
3. Pokud účastník zájezdu nečerpá služby z vlastní viny, náhrada za tyto služby se neposkytuje.
4. CK Klíč neručí za eventuelní zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení hraničních přechodů a leteckých cest a z důvodů vyšší moci.
5. V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení nebo doobjednání dodatkových služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek 300 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný typ zájezdu, jiný termín) se považuje za zrušení účasti na zájezdu.
6. Objednavatel dává souhlas k zařazení osobních údajů do databáze Cestovní kanceláře Klíč s.r.o. a jejich použití pro potřeby CK. Objednavatel souhlasí se zasíláním nabídek na všechny jím uvedené adresy a to včetně e-mailové adresy. Objednavatel dává souhlas k zařazení osobních údajů do databáze Cestovní kanceláře Klíč s.r.o. a jejich použití pro potřeby CK. Objednavatel souhlasí se zasíláním nabídek na všechny jím uvedené adresy a to včetně e-mailových adres.
7. Objednavatel souhlasí jménem všech přihlášených účastníků s pořízením záznamu (zpravidla fotodokumentace, videozáznam...) z průběhu akce nebo zájezdu pořádaného CK Klíč pro komerční, propagační a reklamní účely. Současně dávají souhlas ke zveřejnění těchto záznamů a jejich i upravených částí.

§ 7 - Cena zájezdu (akce) a její úhrada

1. Ceny zájezdů (akcí), pořádaných CK Klíč, jsou cenami sjednanými dohodou.
2. Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou pro každý zájezd taxativně vyjmenovány.
3. Účastník zájezdu (akce) je povinen uhradit cenu zájezdu v termínech, stanovených CK Klíč.
4. Pokud v době podání závazné přihlášky na zájezd do dne započítání tohoto zájezdu dojde ke změnám, které mají za následek změnu oznámené ceny, je CK Klíč s.r.o. povinna tuto skutečnost účastníkům neprodleně oznámit písemnou formou. Pokud je zvýšení ceny vyšší než 10 % z původní ceny zájezdu, má zákazník právo od uzavřené smlouvy odstoupit, což musí učinit písemně. Neodstoupí-li od smlouvy v době, vyznačené v oznámení o změně ceny, je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu. 9 dní před stanoveným datem odjezdu tohoto zájezdu se nesmí cena měnit.

§ 8 - Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu

1. CK Klíč je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud je to z naléhavých důvodů nezbytné (např. nevhodný vodní stav, deštivé počasí při horolezectví apod.) a není možné dodržet stanovený program a přes veškeré vyvinuté úsilí původně stanovené služby poskytnout.
2. CK Klíč je oprávněna provádět operativní změny termínu poskytnutí objednaných služeb a to v případech, kdy není možné služby poskytnout v objednaném termínu z důvodů vyšší moci.
3. V případě, kdy CK Klíč nemůže dodržet původně stanovený program a poskytnout předem sjednané služby, je povinna:
 - a) zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo podobné původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření a poslání zájezdu,
 - b) upravit cenu zájezdu v závislosti na provedených změnách programu a služeb, a to pouze v tom případě, je-li důsledkem těchto změn snížení ceny zájezdu a příslušný rozdíl v ceně účastníkovi vrátit
 - c) vrátit účastníkovi zaplacenou úhradu ceny neposkytnutých služeb, za které nemohlo být poskytnuto náhradní plnění.
 - d) v případě, že služby nelze poskytnout z důvodů vyšší moci, nemají účastníci právo na slevu dle § 9, čl. 3. písmeno b a c, ani právo od smlouvy odstoupit.
4. U zájezdů se sportovním zaměřením (např. vodácký zájezd, rafting, horolezectví, expedice, kajaková škola...) si CK Klíč vyhrazuje právo změny programu a poskytovaných služeb. Tyto změny nemají vliv na cenu zájezdu.

§ 9 - Odpovědnost za vady

1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb zájezdu je nižší než sjednaná a stanovená programem, cenou a typem zájezdu, vzniká účastníkovi zájezdu právo reklamace. Právo účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecně závaznými předpisy.

2. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovnou na základě pojistné smlouvy mezi CK Klíč s.r.o. a pojišťovnou, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z pojistného krytí výslovně vyňaty.
3. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK Klíč, či okolnostem na straně účastníka zájezdu (akce), na základě kterých účastník zcela anebo zčásti nečerpá objednané, a i zaplacené a CK Klíč zajištěné a připravené služby podle programu, nevzniká zákazníkovi, není-li stanoveno jinak, nárok na náhradu ceny takovýchto služeb, ani nárok na slevu ceny zájezdu.

§ 10 - Stornovací poplatky

1. Stornovací poplatky účtuje CK Klíč zákazníkům při každém stornu - zrušení účasti na zájezdu ze strany zákazníka za každou přihlášenou a zrušenou osobu ve výši:
 - a) 300 Kč, dojde-li ke stornu účasti na zájezdu (akci) nebo objednaných službách v době od podání závazné přihlášky do 42 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby.
 - b) 25 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady CK Klíč, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účasti na zájezdu (akce) v době od 41 do 30 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby.
 - c) 50 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady CK Klíč, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účasti na zájezdu (akci) v době od 29 do 16 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby.
 - d) 65 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady CK Klíč, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účastníka zájezdu (akce) v době od 15 do 8 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby.
 - e) 90 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady CK Klíč, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li
 - ea) ke stornu účasti na zájezdu (akci) v době od 7 do 2 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby
 - eb) k neúčasti na zájezdu v důsledku poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů účastníkem (např. na vyplněné přihlášce, při odbavování účastníka apod.)
 - ec) k vyloučení z účasti na zájezdu pro nedodržení pasových, celních a devizových předpisů ČR nebo navštíveného státu, nebo nesplněním některých základních podmínek CK Klíč, pro účast na zájezdu (akci), jak je stanoví tyto Podmínky
 - f) 100 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady CK Klíč, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li
 - fa) ke stornu účasti na zájezdu v době kratší 2 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby a nenastoupením na zájezd (akci).
 - fb) k neúčasti účastníka na zájezdu (akci) jeho zaviněním.U některých zájezdů a objednaných služeb mohou platit jiné stornovací podmínky, se kterými bude zákazník seznámen při zakoupení zájezdu.
2. Zvláštní Stornovací poplatky účtuje CK Klíč školám a skupinám o více jak 15 osobách, účastníkům zájezdů a akcí. V případě, pokud dojde objednavatelem ke stornu, a to více jak 10% účastníků zájezdu, zavazuje se objednavatel zaplatit tato storna:
 - a) do 30 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby 20% z celkové ceny zájezdu za každého účastníka.
 - b) od 29 do 16 dnů 30 % z celkové ceny zájezdu
 - c) od 15 do 11 dnů 50 % z celkové ceny zájezdu
 - d) od 10 do 6 dnů 75 % z celkové ceny zájezdu
 - e) v době kratší 5 dnů 90 % z celkové ceny zájezdu
 - f) v den nástupu 100%V případě nenastoupení účastníka na zájezd nebo akci ze zdravotních důvodů (doloží potvrzením od lékaře), zaplatí storno ve výši 30 % z celkové ceny.
3. Storno poplatky nejsou CK Klíč účtovány, zajistí-li za sebe účastník, který objednané služby stornoval, náhradníka, jehož zařazení na zájezd nebo akci je možné a jeho účast zabrání škodám, které CK Klíč s.r.o. zrušením účasti původního účastníka vznikly. V takovém případě účastník zaplatí manipulační poplatek 400 Kč za každou takto požadovanou změnu (viz též § 6, odstavec č.5).

§ 11 - Závěrečná ustanovení

1. Tyto podmínky jsou platné od 17. 12. 2012.
2. Zákazníci - objednavatelé služeb potvrzují svým podpisem cestovní smlouvy na zájezd nebo přihlášky na akci, že jsou jim tyto Podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

V Trutnově dne 17.12.2012
Ing. Marek Skalický - jednatel společnosti
Cestovní kancelář Klíč s.r.o.