

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

**Vzájemný vztah a právní poměr mezi zákazníkem - účastníkem zájezdu a cestovní kanceláří CILA Tour s. r. o. (dále jen CK) se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a zákonem č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, které jsou doplněny katalogem a „Všeobecnými podmínkami“.**

## 1. Podmínky pro cestující

Nabývají účinnosti podpisem cestovní smlouvy a jsou nedílnou součástí smlouvy mezi CK a zákazníkem.

## 2. Uzavření smlouvy

K uzavření smlouvy mezi CK a zákazníkem dochází přijetím podepsané cestovní smlouvy a jejím potvrzením ze strany CK. Obsah smlouvy se určuje podle katalogu a dodatečných aktuálních nabídek v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem.

## 3. Ceny zájezdů

Ceny zájezdů jsou uvedeny u jednotlivých nabídek zájezdů a v ceníku. Jsou rozděleny v tabulkách podle sezóny zvlášť pro dospělé a děti a v některých případech i podle typu ubytování. Ceny zájezdu zahrnují většinou dopravu, ubytování, stravování, program během zájezdu, průvodce, cestovní a zákonné pojištění, není-li u každého zájezdu „Cena zahrnuje“ jinak.

## 4. Platební podmínky

Při uzavření smlouvy zákazník zaplatí zálohu ve výši 50% z ceny zájezdu hotově nebo bankovním převodem v den podepsání cestovní smlouvy, není-li dohodnuto jinak. Doplatek je povinen zákazník zaplatit nejpozději 30 dnů před zájezdem, jinak platí, že od smlouvy odstoupil bez práva na vrácení dosud zaplacené částky. Objednává-li zákazník zájezd u partnerské CK nebo CA, platí pro něho stejné platební podmínky a prodejce vybírá zálohu i doplatek jménem CK. Při zakoupení zájezdu méně než 30 dnů před odjezdem je zákazník povinen uhradit zájezd v plné výši v době podepsání smlouvy. Bez celkové úhrady zájezdu nemá zákazník právo na poskytnutí informací k odjezdu a účast na zájezdu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem nebo prodejcem je CK oprávněna zájezd klientovi zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění.

## 5. Storno poplatky

Zákazník může kdykoliv od smlouvy odstoupit. Smlouva se ruší písemně a s uvedením důvodu a musí být doručena do CK. Pak je zákazník povinen zaplatit CK stornopoplatky (t.j. náhradu nákladů spojených se zrušením cestovní smlouvy):

- ve výši 10% z ceny zájezdu v době od uzavření smlouvy do 45 dní před odjezdem
- ve výši 30% z ceny zájezdu v době od 45-30 dní před odjezdem
- ve výši 50% z ceny zájezdu v době od 29-15 dní před odjezdem
- ve výši 80% z ceny zájezdu v době od 14-8 dní před odjezdem
- ve výši 100% z ceny zájezdu v době kratší jak 7 dní před odjezdem, i pokud zákazník nenastoupí na zájezd

Termíny stornopoplatků se nevztahují na zakoupené vstupenky na sportovní a kulturní akce, tzn. že v tomto případě jsou stornopoplatky vždy 100% z ceny vstupenky ode dne podpisu cestovní smlouvy. Pokud si zákazník sám za sebe najde náhradníka, vrátí CK zákazníkovi již zaplacenou částku sníženou o provozní náklady 300 Kč za každého náhradníka. V případě zkrácení pobytu klientem se peníze za nevyužité dny nevracejí.

## 6. Odstoupení od smlouvy

CK může před nástupem cesty nebo během cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo smlouvu vypovědět v těchto případech:

- neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty a zneprjemňuje svým hrubým chováním zájezd ostatním klientům a nerespektuje nařízení a pokyny průvodce zájezdu či osoby pověřené CK. Zákazník je ze zájezdu vyloučen a tím ztrácí nárok na jakékoliv vrácení peněz

- do 7 dnů před odjezdem v případě, že se k účasti na zájezd přihlásilo méně než 35 platících osob

- do 20 dnů před zahájením zájezdu v případě, jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady na cestu výrazně překračují náklady plánované. V takovém případě je však CK oprávněna od smlouvy odstoupit a zákazníkovi nabídnout změnu cestovní smlouvy nebo vrátit peníze.

CK CILA Tour si vyhrazuje právo na změnu termínu, programu i ceny zájezdu (viz. cestovní smlouva).

## 7. Pojištění účastníků

Pojištná smlouva vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. Každou pojistnou událost je zákazník povinen ihned hlásit průvodci nebo delegátovi CK. Každý účastník zájezdu je pojištěn cestovním pojištěním (mimo individuální dopravu) na:

- léčebné výlohy v zahraničí ..... 1 700 000 Kč  
Úrazové pojištění  
Trvalé následky úrazu ..... 500 000 Kč  
Smrt následkem úrazu ..... 500 000 Kč  
- pojištění zavazadel ..... 30 000 Kč  
- odpovědnost za škodu:

a) na zdraví ..... 1 000 000 Kč  
b) na majetku ..... 1 000 000 Kč  
Zrušení cesty (storno) ..... 80%  
skutečných nákladů, max. 10 000 Kč

Jednorázový doplatek pro zvýšení limitu storna na 15 000 Kč je 50 Kč, u limitu 20 000 Kč je to 100 Kč.

**CK je pojištěna podle zákona na záruky v důsledku úpadku podle zákona č. 159/99 Sb. S účinností od 1. 10. 2009**

## 8. Pokyny k odjezdu, voucher a doklady

CK nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytne zákazníkovi další podrobné informace k odjezdu a všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v katalogu. Jedná se o přesný odjezd, upřesnění údajů o ubytování, programu, trasy zájezdu apod. Zákazníci obdrží tyto „Pokyny k odjezdu“ a pro individuální dopravu speciální a přesné informace na cestu a ubytovací poukaz „Voucher“. Je-li cestovní smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů, obdrží zákazník potřebné informace hned při uzavření cestovní smlouvy.

## 9. Reklamační řád

1. CK odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané služby v cestovní smlouvě. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

2. Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními cestovní smlouvy, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákonem č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v ČR a zákonem na ochranu spotřebitele.

3. Zjištění vad služeb

- Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, anebo je v rozporu

s uzavřenou smlouvou, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen reklamaci). Za vadu se nepovažuje, je-li ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti.

- Zákazník může reklamaci uplatnit pouze písemně za svoji osobu a za osoby, za které reklamované služby objednal, a to ihned při zjištění těchto vad na místě u průvodce nebo delegáta či jiného zástupce CK. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou na místě, je pracovník CK povinen tuto vadu odstranit. Pokud odstranitelná vada nebude písemně reklamována na místě, na pozdější reklamaci nebude brán zřetel. V případě, že jde o vadu neodstranitelnou na místě, má zákazník právo uplatnit reklamaci zásadně písemnou formou na místě, a to bez zbytečného odkladu. Průvodce prošetří celou záležitost a potvrdí svým podpisem oprávněnost reklamace. Pokud nebude písemná reklamace potvrzena průvodcem nebo delegátem cestovní kanceláře, právo na náhradu škody zaniká. Reklamaci je CK povinna vyřešit se zákazníkem písemně do 30 dnů od podání reklamace.

## 4. Postup při uplatnění reklamace

- Zákazník je povinen v písemně podané reklamaci uvést všechny své osobní údaje, číslo cestovní smlouvy, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Pokud uplatňována reklamace nebude obsahovat výše uvedené skutečnosti, není cestovní kancelář povinna k této reklamaci přihlížet a zákazník ztrácí právo na její kladné vyřízení.

- Cestovní kancelář je povinna reklamaci, pokud již nebyla odstraněna na místě, vyřídit nejpozději do 30 dnů od ode dne jejího doručení. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dnů.

5. K vyřízení reklamace je zákazník povinen podat zejména pravdivé informace, předložit doklady prokazující skutkový stav a specifikovat své požadavky.

- Vyřízení oprávněné reklamace počívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby ihned na místě, je-li to podle charakteru služby možné. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby, a to po návratu zákazníka ze zájezdu či pobytu.

## 10. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Na cestovní smlouvě podepisuje zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v následujícím rozsahu: Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla, uvedené v této cestovní smlouvě zpracovávala cestovní kancelář CILA Tour s. r. o. se sídlem v Prostějově, Kovářkova 8, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK CILA Tour k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK CILA Tour a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří CILA Tour nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a tímto uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených v cestovní smlouvě.

## 11. Závěrečné ustanovení

Zákazník stvrzuje svým podpisem smlouvy, že jsou mu známy tyto všeobecné podmínky, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.