Všeobecné smluvní podmínky

**Smlouva o zájezdu**

**Obsah:**

\*Smlouva o zájezdu je smlouva mezi cestovní kanceláří Kompas Tour (dále jen CK)

 a zákazníkem, její obsah je vymezen ustanoveními § 2527 Občanského zákoníku

\*POTVRZENÍ ZÁJEZDU( smlouvu o zájezdu) vyhotoví cestovní kancelář

**Změny smlouvy:**

\*Nutí- li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má- li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny.

\*Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, ve lhůtě 6 dnů od oznámení změny, lhůta však musí skončit před zahájením zájezdu.Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v této lhůtě platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

**Platební podmínky**

Při podpisu "Smlouvy o zájezdu" zaplatí zákazník zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu.

a doplatek dohodnuté ceny ve "smlouvě o zájezdu" nejpozději 31 dnů před termínem realizace zájezdu

**Cena zájezdu**

Cenou zájezdu se rozumí dohodnutá cena uvedená ve "Smlouvě o zájezdu".

CK je oprávněna nejpozději do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu a toto oznámit zákazníkovi taktéž nejpozději 21 dní před realizací zájezdu v případě:

1. zvýši-li se cena za dopravu včetně ceny pohonných hmot a poplatků

s dopravou přímo spojených

2. zvýši-li se směnný kurz české koruny v průměru o více než 10%. Datum

kalkulace ceny je uvedena v ceníku a při porovnání kurzu české koruny je platný kurzovní lístek vydaný k tomuto datu

V uvedených případech nedochází ke změně "Smlouvy o zájezdu". Je-li CK

nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

**Práva a povinnosti zákazníka**

1./ povinnosti zákazníka:

\*uzavře-li zákazník " Smlouvu o zájezdu" s CK je povinnen uhradit dohodnutou cenu (viz. dohodnuté platební podmínky) prokazatelným způsobem

\*akceptovat případné zvýšení ceny zájezdu pouze ve vymezených případech

(viz. platební podmínky), řádně doložených CK

\*poskytnout CK součinnost potřebnou řádnému zajištění poskytovaných služeb

(sdělit CK potřebné údaje k uzavření "Smlouvy o zájezdu", převzít od CK potřebné doklady k zajištění poskytovaných služeb, dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu a mít u sebe všechny potřebné platné doklady dle cestovních pokynů CK, dbát pokynů delegáta, a další dle pokynů pracovníků CK

\*zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit a nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu.

\*uhradit všechny případné škody, které způsobil na dopravním prostředku

nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle "Smlouvy o zájezdu "

2./ práva zákazníka:

\*obdržet jedno vyhotovení "Smlouvy o zájezdu"

\*zákazník má právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb

\*zákazník má právo písemným dodatkem změnit "Smlouvu o zájezdu"(viz. změny smlouvy)

\*zákazník má právo na dodatečné informace, být seznámen se změnouprogramu, popřípadě rozsahu služeb nebo ceny zájezdu

\*zákazník má právo odstoupit od smlouvy a zrušit svoji účast před zahájením realizace zájezdu (viz. stornopodmínky)

\*zákazník má právo na reklamaci vad

\*zákazník má právo na ochranu údajů, které jsou uváděny ve "Smlouvě o zájezdu"

v souladu s příslušným zákonem

Práva a povinnosti cestovní kanceláře

1./ povinnosti cestovní kanceláře:

\*uzavře-li CK "Smlouvu o zájezdu" se zákazníkem, zavazuje se poskytnout

zákazníkovi zájezd a dohodnuté čerpání služeb (viz. vymezení zájezdu a služeb)

\*v případě změny ceny zájezdu je CK povinna oznámit tuto skutečnost

zákazníkovi písemně v daném termínu (viz. cena zájezdu)

\*pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných

podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo

ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi

bez zbytečného odkladu

2./ práva cestovní kanceláře:

\*CK má právo požadovat zaplacení zálohy na zájezd (viz. platební podmínky)

\*bez úplného zaplacení dohodnuté ceny v určeném termínu (viz. platební podmínky) je CK oprávněna zrušit účast zákazníka na zájezdu s tím, že náklady s tím spojené hradí zákazník. Po vyúčtování stornopoplatků bude zůstatek vrácen zákazníkovi

\*zvýšit cenu zájezdu má CK právo pouze ve vymezených případech (viz. cena zájezdu)

\*CK má právo v případě změny "Smlouvy o zájezdu" zákazníkem (viz. Změny smlouvy) účtovat zákazníkovi vzniklé náklady

Stornopodmínky

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit písemně od "Smlouvy o zájezdu". Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení doručeno CK.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující

Stornopoplatky:

 Více než 60 dní…………………………….1.000,- Kč/osoba

 60 až 40 dní………………………………...30% z ceny zájezdu

 39 až 9 dní………………………………….80% z ceny zájezdu

 8 a méně kalendářních dní vč. dne odjezdu 100% ceny zájezdu

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo

nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu nevyčerpaných služeb.

V případě změny jména zákazníka (viz. práva zákazníka) uhradí zákazník CKpoplatek ve výši 200,- Kč.

Změny dohodnutých služeb, zrušení zájezdu

\*pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných

podmínek, je povinna provést odpovídající změny(např. programu, trasy nebo ceny), nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu

\*zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak pořadatel jen tehdy, byl li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie,

změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních a jiných důvodů

\*pokud zákazník neodstoupí od smlouvy do 5-ti dnů od oznámení změny,má se za to, že se změnou souhlasí

\*CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků, o zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka ihned informovat.

Pojištění

CK Kompas Tour má uzavřeno povinné smluvní pojištění u Generali Pojišťovny a.s., Bělehradská 132, Praha , na základě kterého

Vzniká zákazníkovi nárok na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku

1. neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky,

pokud je tato doprava součástí zájezdu

2. nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu či cenu zájezdu v případě, že se

z výše uvedených důvodů zájezd neuskuteční a nebo část ceny pokud se zájezd uskutečnil jen z části

Výše a způsob plnění pojištění jsou uvedeny v pojistné smlouvě, která je v CK

k dispozici a se kterou může být zákazník pracovníky CK seznámen. O uzavření

tohoto pojištění vystaví CK zákazníkovi potvrzení, které je součástí "Cestovní

smlouvy".

**REKLAMACE**

* CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně, včas a v souladu s uzavřenou CS a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu může uplatnit právo na reklamaci. V průběhu zájezdu reklamuje klient nedostatky služeb u průvodce zájezdu. Pokud nelze sjednat nápravu ihned, sepíše průvodce se zákazníkem záznam obsahující: osobní údaje zákazníka, předmět reklamace doložený foto dokumentací a případný požadavek na její vyřízení.
* Po ukončení zájezdu zákazník může uplatnit reklamaci u odpovědné osoby v kanceláři CK. Zákazníkovo právo na reklamaci zanikne, nebylo-li uplatněno do 1 měsíců od skončení zájezdu. CK je povinna reklamaci vyřídit ihned, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění.
* Cestovní kancelář neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.
* Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře Kompas tour Jihlava nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
* Jako předmět reklamace nelze uznat změnu objektu ubytování k němuž došlo ve výjimečné situaci za předpokladu dodržení místa a standardu ubytování, které si klient objednal.
* Viz. Reklamační řád, který je k nahlédnutí v CK

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje (uvedené v této cestovní smlouvě)

zpracovávala cestovní kancelář Kompas Tour v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Tentosouhlas se také vztahuje na další nabyvatele či zpracovatele těchto dat

Prohlašuji, že jsem zmocněn a tímto sděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odstavce 2 zákona č. 101/2000 rovněž i jménem všech osob uvedených v této cestovní smlouvě. (především za účelem zprostředkování zájezdu, dopravy, ubytování a pojištění cestujících).