

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech CK HROCH s.r.o.

Platnost od 17.10.2011

Všeobecné podmínky CK HROCH s.r.o. (dále jen CK), se sídlem Dlážděná 160, 403 01 Dolní Zálezly, korespondenční adresa Veveslavinská 39, 162 00 Praha 6 jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, nebo jiné objednávky služeb. Upravují vztah zákazníka a CK.

CK HROCH s.r.o. (IČ 27297772) je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským obchodním soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 23097

1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené CK. Vztah vychází z Obchodního zákoníku a zákona č. 159/1999 Sb. Dále je upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

2. Ceny zájezdů

2.1 Ceny zájezdů jsou stanoveny smluvně mezi CK a zákazníkem a zahrnují služby uvedené v katalogu zájezdů a na internetových stránkách www.aktivnidovolena.cz a www.world-trek.cz. Cena zpravidla nezahrnuje různé nepovinné náklady (např. vstupy), cestovní pojištění, pokud není uvedeno jinak.

2.2 Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů. CK je schopna z vlastních zdrojů absorbovat až 10% poklesu kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace ceny. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude CK nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek zájezdu a pro nové rezervace.

2.3 V případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více, jak 10 % je CK oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě o kterou došlo k navýšení ceny výše uvedené pod písm. a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10 %. O navýšení ceny zájezdu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

3. Platební podmínky

3.1 CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u České spořitelny a.s. (č.ú. 886499399, kód banky 0800), nebo vyplacením v hotovosti na pobočce či v sídle CK. V případě placení zájezdu hotově v prodejním místě CK se platba považuje za uhrazenou okamžikem připsání částky na účet CK.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy a je nevratná (ve výjimečných případech, např. vážné onemocnění účastníka, lze vrácení zálohy řešit individuálně). Záloha je vratná jen v případě zrušení zájezdu ze strany CK. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před odjezdem s výjimkou případů Last minute, kde úhrada musí být provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned.

3.3 V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit bez předchozího upozornění. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky).

3.4 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

4. Pasové, vízové, celní, devizové a zdravotní předpisy

Cestující je plně zodpovědný za dodržení těchto předpisů a nese sám všechny důsledky a náklady vzniklé jemu i CK při jejich nedodržení. V zemích, kde nemá ČR zastupitelský úřad (ZÚ), si vízum koupí po příjezdu/přiletu (např. Nepál, Keňa, Argentina). Pokud je ZÚ destinace v Praze, může si každý vízum zařídit sám.

5. Slevy a bonusy k poskytovaným službám

Veškeré akce a nabídky z nichž vyplývá určité cenové zvýhodnění nabízených služeb CK (bonusy, kupóny na slevy, výhry, darovací certifikáty apod.) lze využít pouze jednorázově, zároveň je nelze vzájemně ani jednotlivě kumulovat v rámci zvýhodnění jedné služby (programu, aktivity, zájezdu apod.).

Platnost veškerých akcí a nabídek z nichž vyplývá určité zvýhodnění (bonusy, kupóny na slevy, darovací certifikáty, výhry atd.) je jeden rok od jejich vydání. Po uplynutí této doby již není možné zvýhodnění využít.

6. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- a) Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- b) Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu.
- c) Právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
- d) Právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 8 (storno podmínky).

e) Právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s pře-knihováním dle článku 8 (storno poplatky).

f) Právo na reklamaci v souladu s článkem 9 (reklamacie).

g) Právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

h) Právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku.

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) Poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu.

b) Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

c) Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 3. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem.

d) Dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.

e) Zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů CK a pokyny se řídit.

f) Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

g) Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

h) Uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

i) Klient je povinen ověřit si 24 hodin před odjezdem čas a místo odjezdu na telefonním čísle uvedeném na cestovní smlouvě.

j) Respektování pokynů vedoucích, průvodců a instruktorů zájezdu

7. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

7.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. CK si vyhrazuje právo na posun času/datumu odjezdu/odletu v závislosti na objektivních příčinách (takový posun není důvodem k odstoupení od cestovní smlouvy), dále si CK vyhrazuje právo v nutném rozsahu změnit program, trasu či další služby zájezdu (CK neručí za plné dodržení programu zejména v případě živelné pohromy, vážného onemocnění nebo úrazu účastníka a v dalších mimořádných případech). CK má právo na ukončení zájezdu z důvodů, které nemožná ovlivnit nebo jim zabránit. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních okolnostech. Změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oproti textu v katalogu či na internetových stránkách se nepovažuje za změnu programu a nejsou důvodem k odstoupení od cestovní smlouvy.

7.2 Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK. Případné navýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu vyšší moci za mimořádných situací hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci se účastníkům vrací úhrada za nerealizované výdaje.

7.3 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo nabídnout náhradní program, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků stanoveného CK, nebo z důvodu vyšší moci (např. stávky, živelné katastrofy..).

7.4 U zájezdů pořádaných CK je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování. V případě pozdního odjezdu z/do republiky může být příjezd do cílové destinace či návrat zpět do republiky posunut až do ranních hodin následujícího dne v závislosti na délce jízdy o objektivních okolnostech (pokud není uvedeno jinak). V těchto případech je vyloučena odpovědnost CK a nelze reklamovat event. vyžadovat po CK jakékoliv plnění či náhrady z důvodů zkrácení „pobytu“.

7.5 V případě, že bude na základě objektivních příčin nutné ubytovat zákazníka v jiném kempu, penzionu či hotelu, uskuteční se ubytování v adekvátní kategorii.

8. Odstoupení od smlouvy, storno poplatky

8.1 Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků při zrušení zájezdu ze strany CK.

8.2 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo oznámení na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

8.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovených smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odpustné z celkové ceny objednaných služeb (storno poplatek). Storno poplatky jsou stanoveny takto: více jak 30 dní před zahájením zájezdu se řídí dle odst. 3. Platební podmínky. Pakliže nejsou zaplacené žádné zálohy činí storno poplatky 20% z celkové ceny programu. Za den odstoupení zákazníka od smlouvy je považován den, kdy byla od zákazníka prokazatelně doručena do CK informace o zrušení účasti na zájezdu. Méně než 30 dní před odjezdem se řídí storno poplatky následující tabulkou:

29 - 25 dní před odjezdem	24 - 20 dní před odjezdem	19 - 15 dní před odjezdem	14 - 1 den před odjezdem
50%	70%	90%	100%

Zruší-li zákazník zájezd v den odjezdu, nedostaví-li se k odjezdu, nebo odjede zmešká (z vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka), činí odpustné 100% ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odpustné 100% z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.

8.4 CK má právo odečíst odpustné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

8.5 CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvou vypovědět v těchto případech:

a) Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícím v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou.

b) Do jednoho týdne před započetením cesty při nesplnění minimálního počtu osob. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování.

c) Do jednoho týdne před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování.

d) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, t.j. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

8.6 Skutečně vzniklémi náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8.7 V případě storna zájezdu se nevrací poplatek za pojištění

8.8 Dodatečně změny v knihování na přání zákazníka: V případě změny jména cestujícího nebo ubytovacího zařízení v téže destinaci a termínu, při zachování délky zájezdu (pokud je toto možné) účtuje CK poplatek: – od potvrzení přihlášky do 10. dne před odjezdem 1000,- Kč/osoba. – od 9. dne před odletem se změna knihování posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování.

9. Reklama, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně nebo ústně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci - delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Opomeně-li zákazník z vlastní viny na nedostatky poukázat, v době kdy mohla být zjednána náprava, zaniká odpovědnost CK.

Za předmět reklamace nemůže být považován výlet zdarma či dárek zdarma. Za předmět reklamace se také 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 CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

CK 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.

CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30dnů od jejího uplatnění.

10. Povinné smluvní pojištění

CK je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvou, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny o uzavřeném pojištění.

11. Pojištění zákazníka

Podmínkou účasti v programech CK je uzavření pojištění léčebných výloh v zahraničí po celou dobu programu. U většiny sportovních programů (např. vysokohorská turistika) je nutné mít zvláštní připojištění pro extrémní sporty bez kterého se nelze příslušným programů účastnit. Každý účastník je povinen na vyžádání zástupce CK předložit doklad o uzavřeném pojištění. Cestovní pojištění lze sjednat u pojišťovny Generali prostřednictvím CK. V případě zrušení zájezdu není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit.

12. Ubytování a stravování

Ubytování je ve většině případů zahrnuto v ceně (pokud není uvedeno jinak). Strava v některých případech není zahrnuta v ceně (pokud není uvedeno jinak), potom si jí během zájezdu zajišťuje každý účastník sám. V případě stravování v ceně zájezdu CK neposkytuje převážně zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

13. Zodpovědnost za zákazníka na zájezdu

13.1 Zákazník se zúčastňuje kteréhokoliv programu na vlastní nebezpečí. Toto se týká zejména sportovních programů (např. horská turistika, rafting aj.) U horolezeckých výstupů se předpokládají příslušné zkušenosti a schopnosti. V případě účasti na zájezdu s vodní aktivitou zákazník prohlašuje, že umí plavat.

13.2 Zákazník se zavazuje řídit během zájezdu pokyny průvodců a sportovních instruktorů a při případném individuálním programu v terénu informovat vedoucího zájezdu o plánované trase a programu. V případě nevhodného počasí je pověřený průvodce oprávněn změnit program tak, aby byla vyloučena rizika. Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí, a v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země.

13.3. Je-li zákazník pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu, má pověřený průvodce právo vyloučit zákazníka z programu či zakázat mu plánovanou trasu. V krajním případě může vedoucí vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

13.4. CK nenesou odpovědnost za majetek zákazníků v případě poškození, ztráty či krádeže.

14. Průvodce a zdravotní zajištění

Nejedná-li se o individuální cestu, zajišťuje organizaci programu průvodce. U specifických programů (např. v Nepálu, Keni a Tanzánii) může funkci průvodce zastávat i kvalifikovaný anglicky hovořící místní průvodce. V zemích, kde je to povoleno, podává i stručný výklad při prohlídce památek a zajímavostí. Služby místních průvodců po památkách nejsou v ceně programů, ale je možné je zprostředkovat.

U exotických programů doporučujeme lékařskou prohlídku a návštěvu Krajské hygienické stanice, která informuje o aktuálním stavu i potřebě nutného očkování. Léky pro osobní potřebu a také do oblastí s výskytem infekčních nemocí (malárie atd.) si musí zajistit každý účastník sám.

15. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, není-li CK stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovní smlouvy, že jsou jim tyto všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Aktuální informace jsou uvedeny na www.AktivniDovolena.cz.

16. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník podpisem cestovní smlouvy souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na cestovní smlouvě zpracovávala CK HROCH s.r.o., se sídlem Dlážďená 160, 403 01 Dolní Zálezly v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a smluvním partnerům CK, kteří jsou oprávněny služby CK zejména nabízet, provádět distribuci nabídek a poskytovat služby. Dále prohlašuje, že je zmocněn a podpisem cestovní smlouvy uděluje souhlas v smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.