

# Všeobecné smluvní podmínky Cestovní agentury Kamza, s.r.o.



## I. Úvodní ustanovení

Smluvní vztahy mezi Cestovní agenturou Kamza, s.r.o., IČ: 05643899 se sídlem Pekařská 23, Olomouc 779 00, zapsaná v obchodní rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 68686 a zákazníkem se řídí ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., díl 6, ustanovení § 2521 - 2544 a za respektování podmínek zákona č. 159/1999 o cestovním ruchu v platném znění. Cestovní agentura je v souladu se zněním výše uvedených zákonů oprávněna poskytovat zákazníkovi pouze jednu službu cestovního ruchu.

## II. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Cestovní agenturou Kamza, s.r.o. (dále jen CA) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Smlouvy o zajištění cestovní služby (dále jen Smlouva) a zaplacením sjednané zálohy. Potvrzením smlouvy se Cestovní agentura Kamza, s.r.o. zavazuje zákazníkovi službu zabezpečit.
2. S ohledem na zvláštnosti internetového systému nabídky služeb cestovní agenturou obě smluvní strany respektují jako závaznou Smlouvu o zajištění cestovní služby a její potvrzení i elektronickou poštou.

## III. Práva a povinnosti objednavatele

1. Základním právem objednavatele je:
  - právo na poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
  - právo na informace týkající se místa pobytu, které CA zná a které se týkají pobytu
  - právo na informace o změnách v cenách nebo službách
  - právo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v čl. VI. smluvních podmínek
  - právo na reklamaci za podmínek stanovených v čl. IX. smluvních podmínek.
2. Základními povinnostmi objednavatele je:
  - poskytnout CA potřebné úplné a pravdivé podklady k smlouvě
  - zaplatit dohodnutou cenu služby uvedenou ve smlouvě řádně a včas
  - případné změny ve smlouvě nebo storno smlouvy provádět zásadně písemnou formou. V případě storna smlouvy v době stanovené v článku VI. smluvních podmínek zaplatit sjednaný poplatek
  - dodržovat zákony cílové země. CA nenese odpovědnost za škody vzniklé objednateli v důsledku porušení takových zákonů. Objednavatel odpovídá i za jednání osob, které jsou spolucestujícími a jsou jmenovitě uvedeni ve Smlouvě

## IV. Práva a povinnosti cestovní agentury

1. Pravdivě informovat objednavatele o všech okolnostech týkajících se poskytovaných služeb, které jsou pro něho důležité a které mu jsou známy
2. Změnit cenu, pokud by k tomu vedly nepředvídatelné okolnosti a důvody zvláštního zřetele a které by CA bránily v poskytnutí služeb za původně sjednaných podmínek.
3. CA neodpovídá za škody vzniklé odcizením nebo ztrátou věcí za pobytu. Zákazník má právo se proti takovým událostem pojistit.

## V. Cena

1. Cena je určena ceníkem zveřejněným na internetové stránce cestovní agentury nebo individuálně formou newsletteru. Platná konečná cena je uvedena ve smlouvě.
2. V ceně jsou zahrnuty všechny služby v rozsahu zveřejněném v nabídce.
3. Pokud by došlo v průběhu doby od podpisu smlouvy k realizaci objednaných služeb k nepředpokládaným kurzovním změnám, které by vedly ke všeobecnému zvýšení cen zájezdů dalších cestovních kanceláří a agentur minimálně o 10% původně sjednané ceny, nebo došlo-li by v cílové zemi u tamních partnerů k nepředpokládaným cenovým navýšením, je CA povinna zákazníka na tuto okolnost písemně upozornit a sdělit mu novou cenu. Nesouhlasí-li objednavatel se zvýšením ceny, je cestovní agentura povinna zaplacenou zálohu nebo cenu objednateli vrátit, aniž by počítala stornoplatek. Neobdrží-li CA na upozornění o změně ceny písemnou odpověď do pěti dnů po sdělení, má se zato, že objednavatel se zvýšením ceny souhlasí. V tomto případě je povinen zaplatit zvýšenou cenu.
4. Došlo-li by ke změnám v kurzech tak, jak je uvedeno v bodu 3. tohoto článku, má CA právo upravit na internetu zveřejněný ceník o příslušné změny.
5. Zákazník je povinen uhradit zálohu z ceny sjednaných služeb ve výši 30% nejpozději do 7 dnů od potvrzení smlouvy cestovní agenturou. Další záloha do výše 50% z celkové ceny je splatná do 30.4.2017. Zálohy se hradí na účet CA, který je uveden na smlouvě nebo hotově na některé z poboček CA.
6. Doplatek plné ceny je objednavatel povinen uhradit nejpozději 30 dnů před čerpáním sjednané služby na účet Cestovní agentury Kamza, s.r.o. nebo hotově na některé z poboček CA.
7. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před čerpáním služeb, je sjednaná cena splatná ve lhůtě uvedené na smlouvě.
8. Cestovní agentura má právo na zaplacení sjednané ceny služeb zákazníkem před jejich poskytnutím. Nebude-li sjednaná cena zákazníkem zaplacená nejpozději do termínu splatnosti uvedeného na smlouvě, má CA právo objednanou službu zrušit.
9. Po zaplacení celého pobytu je CA povinna vystavit zákazníkovi voucher a pokyny na cestu s uvedením místa a adresy pobytu. Na pokynech bude uveden kontakt na osobu, která ho v místě pobytu ubytuje (delegát, pověřená osoba CA). Dokumenty jsou zaslány klientovi 7 dní před nástupem na pobyt, pokud není ujednáno jinak.

## VI. Odstoupení od smlouvy

1. Cestovní agentura i zákazník mají právo kdykoliv od smlouvy o zprostředkování cestovní služby odstoupit. Odstoupení od smlouvy musí být skutečně písemnou formou. Ke zrušení smlouvy dochází dnem doručení písemného oznámení.
2. Cestovní agentura může od smlouvy odstoupit jen z důvodu porušení povinností zákazníkem.
3. Pokud odstoupí od smlouvy cestovní agentura v důsledku neplnění povinností zákazníkem, je zákazník povinen uhradit cestovní agentuře stornoplatek (odstupné) ve výši, která je stanovena v bodu 4. Tohoto odstavce.

4. Pokud odstoupí od smlouvy zákazník, aniž by důvodem bylo porušení povinností cestovní agenturou stanovené touto smlouvou nebo občanským zákoníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní agentuře odstupné (stornopoplatek) takto:

Výše odstupného při zrušení smlouvy:

60 a více dnů před čerpáním služby	10% smluvní ceny
59 – 46 dnů před čerpáním služby	15% smluvní ceny
45 - 30 dnů před čerpáním služby	30% smluvní ceny
29 – 17 dnů před čerpáním služby	70% smluvní ceny
16 - 5 dnů před čerpáním služby	90% smluvní ceny
Méně než 5 dnů před čerpáním služby	100% smluvní ceny

- Stornopoplatek odečte cestovní agentura ze zálohy zaplacené zákazníkem za objednanou službu, pokud taková záloha postačuje. Pokud stornopoplatek výši splacené zálohy převyšuje, je zákazník povinen cestovní agentuře rozdíl doplatit.
- Zůstatek zaplacené ceny poukáže cestovní agentura objednavateli na jím sdělené číslo jeho účtu a to do 15. kalendářních dnů od odstoupení od smlouvy.

#### **VII. Změna Smlouvy**

1. Zákazník může písemně oznámit CA, že místo něj nastoupí na pobyt jiná osoba. Smlouva bude přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované smlouvy. Za změnu jména osoby ve Smlouvě je zákazník povinen zaplatit poplatek za překnihování ve výši 200,- Kč.
2. Změna termínu nebo ubytování na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CA provedena, pokud to bude možné. Za změnu Smlouvy je zákazník povinen zaplatit poplatek za překnihování ve výši 200,- Kč za každou překnihovanou smlouvu. V období 29 a méně dnů před čerpáním služby posuzuje CA požadavek zákazníka na změnu termínu nebo ubytování jako storno (odstoupení od smlouvy) a objednavatel je povinen zaplatit CA odstupné dle bodu VI.

#### **VIII. Reklamacce**

1. V případě, že zákazník při zahájení pobytu nebo v jeho průběhu zjistí, že služba poskytovaná pořadatelem má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu – reklamaci. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci smlouvy objednal.
2. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen tuto skutečnost oznámit ve vlastním zájmu ústně nebo písemně do protokolu a předat delegátovi nebo jiné pořadatelem pověřené osobě a to neprodleně po zjištění vady. V případě, že tento není na místě k dispozici, tak kontaktovat na telefon nebo na e-mail pořadatele – Cestovní agentura Kamza, s.r.o. Pořadatel je povinen pokusit se o zajištění nápravy v přiměřené lhůtě
3. Po skončení služby má zákazník právo uplatnit reklamaci, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak toto právo zaniká.
4. Úroveň jakož i ostatní náležitosti ubytování se vždy řídí právními předpisy země, kde se ubytování nachází. Označení kvality hotelů podle hvězdiček či jiných znaků je v různých zemích odlišné. Pořadatel zájezdu v žádném případě nijak neručí za autenticitu těchto označení

#### **IX. Ručení, pojištění**

1. Cestovní agentura neručí za škody vzniklé zákazníkovi v důsledku neodvratitelných událostí a jevů, na které nemá CA vliv. Za tyto události se považují například nepříznivé počasí, požáry, silné vichřice, bouře, záplavy, stávky, epidemie v místě pobytu atd. Takové události nemohou být předmětem reklamacce.
2. Ceny pobytů nezahrnují žádné pojištění. Klientům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění s některým z českých pojišťovacích ústavů, které se na takové pojištění specializují a kde lze dohodnout typy pojištění a rozsah podle potřeb zákazníka (pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, asistenční služby, stornopoplatky, odpovědnost za způsobené škody atp.). Nebude-li zákazník respektovat toto doporučení CA, nese sám veškerá rizika a náklady s tím spojené.

#### **X. Závěrečná ustanovení**

1. Cestovní agentura je při zpracování údajů týkajících se zákazníka, které jí byly poskytnuty v souvislosti s objednávkou pobytu, vázána zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů v platném znění.
2. Zákazník podpisem smlouvy stvrzuje, že se seznámil se všeobecnými smluvními podmínkami Cestovní agentury Kamza, s.r.o.
3. Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 1.1.2017.