

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. Podmínky cestovní kanceláře zastoupené jejím majitelem Ing. Petrem Wisnar (dále jen CK) nabyvají účinnosti podpisem cestujícího na cestovní smlouvě a jsou součástí smlouvy mezi CK a klientem.

2. K uzavření cestovní smlouvy mezi klientem a CK dojde po podepsání smlouvy klientem, jejím potvrzením ze strany CK a úhradou zálohy klientem na účet CK.

3. Při uzavření smlouvy klient uhradí zálohu ve výši 50% z celkové ceny (pokud není stanoveno jinak). Doplátek klient uhradí tak, aby nejpozději 28 dní před začátkem služby byl prokazatelně připsán na účet CK. Při knihování destinace v době kratší než 28 dnů uhradí klient celkovou částku ihned. V případě nedodržení výše uvedených termínů úhrad je CK oprávněna smlouvu zrušit. Náklady spojené s takto vzniklým zrušením cesty se řídí stornopoplatky a hradí je klient nebo agentura jím pověřená k provedení platby. Bez plného zaplacení nemá klient nárok na poskytnutí cestovních služeb.

4. CK garantuje svým klientům cenu uvedenou na smlouvě a to až do výše poklesu kurzu koruny o 5 % proti kalkulačnímu kurzu. V případě změny ceny služeb o více než 5% (kurzovní odchylky, ceny pohonných hmot, letenek, letištních tax) bude CK nucena upravit ceny o poměrnou částku, kterou se klient zavazuje uhradit před započítáním čerpání služeb, v opačném případě ztrácí nárok na poskytnutí služeb. (ref. datem je 30.11. předch. roku). V případě zavedení nové taxy, klient se zavazuje tuto uhradit ve výši účtované poskytovatelem příslušné služby.

5. Stornovací podmínky.

Klient má právo zrušit smlouvu, musí tak učinit písemně s odůvodněním a stvrdit storno svým podpisem. Za rozhodné datum od kterého se počítá storno poplatek se považuje prokazatelné datum doručení písemného storna do CK. Při zrušení zájezdu je klient povinen zaplatit následující stornopoplatky a to z celkové ceny včetně tax a všech příplatků počínaje od data podpisu smlouvy a každou přihlášenou osobu:

40% z celkové ceny do 60. dne před uskutečněním služby

70% z celkové ceny od 59. do 31. dne před uskutečněním služby

80% z celkové ceny od 30. dne. dne před uskutečněním služby

100% z celkové ceny od 07. do 08. dne uskutečněním služby

V případě změny na cestovní smlouvě účtuje CK smluvní poplatek 1.000,- Kč na osobu.

Změna termínu odjezdu, jména je vždy posuzována jako zrušení původní smlouvy.

Klientům doporučujeme pojistit se pro případ storna zájezdu a LVZ.

6. Změny a drobné odchylky jednotlivých služeb nabízených CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se např. o změny trasy a času a místa dopravy, objektu ubytování.

7. CK může před nástupem cesty odstoupit od smlouvy, po započítání cesty smlouvu vypovědět, zájezd ukončit či zrušit v následujících případech a podmínkách:

A) Neprodleně, když cestující svým jednáním a chováním naruší její chod a bezpečnost. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu a cestujících kteří napadají a urážejí zástupce CK. V případě vyloučení zaniká nárok klienta za nečerpané služby.

B) 1 týden před započítáním cesty na základě smluvního ujednání vycházejícího z této smlouvy a to při nesplnění minimálního počtu osob nebo v případě, že uskutečnění cesty je pro CK ekonomicky neúnosné. V obou případech je zákazník okamžitě informován a je mu nabídnuta změna knihování nebo vrácení zálohy.

C) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. V případě přerušení zájezdu z důvodu vyšší moci má CK právo zájezd programově omezit či ukončit a to bez finanční kompenzace klientů za návazné nečerpané služby či celý zájezd. CK je povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady za transfer nesou strany rovným dílem.

D) Bez dodržení lhůty při jednostranném a průkazném zrušení objednané služby ze strany obchodního partnera CK. V takovém případě klient bere svobodně na vědomí, že mu vůči CK nevzniká žádný nárok na odškodné. Zálohy mu budou vráceny.

8. Pokud se klient nedostaví k odjezdu nebo k odbavení letu v určeném čase, nebo její zmešká, CK uplatní na klientovi nárok na plnou úhradu ceny zájezdu - klient ztrácí nárok na nečerpané služby.

9. CK neručí za případná zpoždění dopravy a upozorňuje na možnost vzniku této události z technických a neovlivnitelných důvodů. Klienti musí při plánování dovolené brát v úvahu tuto možnost. CK dopravní službu najímá a upozorňuje klienty, že za bezpečí jich i jejich zavazadel odpovídá dopravce. V případě zpoždění, čekání na dopravu nevzniká klientům právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na odškodné.

10. V případě, že bude na základě překnihování hotelu (které CK nemůže ovlivnit) nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné kategorie nebo kategorie vyšší. Překnihování může být i na část pobytu nebo do jiného střediska. Další nároky vůči CK z výše uvedeného vyplývající jsou vyloučeny.

11. Pojištění smlouva – CK je ze zákona č.159 / 1999 Sb. pojištěna proti úpadku viz katalog, www.wisnar.cz. Pojistné se podle zákona vztahuje pouze na účastníky zájezdů.

12. Každý cestující je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese cestující. Cestující je povinen si pečlivě přezkoumat vystavené jítko a voucher před nástupem cesty. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

13. Cestující je povinen veškeré závady, nesplnění služeb, bezodkladně oznámit ubytovatel, zahraničním partnerovi, na SOS linku CK a aktivně přispívat k jejich odstranění. V případě reklamace je nutno tuto sepsat v místě pobytu a potvrdit jí zástupcem ubytovatele. Na reklamace nepotvrzené v místě pobytu nebude brán po návratu domů zřetel. Reklamaci je nutno uplatnit v zákonné lhůtě, písemnou formou u CK a doložit je potvrzeným reklamačním zápisem z místa pobytu.

14. Veškeré údaje a pokyny obsažené v reklamních materiálech CK odpovídají vždy informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu.

15. Způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při podpisu smlouvy a zpravidla jsou tyto dokumenty doručeny písemně v době do 7 dnů před odjezdem na adresu prvního knihovaného zákazníka. V případě neobdržení cestovních dokladů je klient povinen upozornit CK a vyžádat příslušné kopie. Za cestovní doklady se nepovažují pasové, celní, zdravotní, očkovací či jiné formality nezbytné k cestě dle předpisů cílové nebo i tranzitní země.

16. CK neodpovídá za eventuální neudělení víza zastupitelským orgánem příslušné země, kterou klient hodlá s CK navštívit. Pokud klient vízum nezíská, zaniká jeho účast na daném zájezdu a CK se řídí ve vztahu ke klientu dle storno podmínek, kdy za datum ukončení smluvního vztahu je považován prokazatelné datum informace CK o neudělení příslušného.

17. CK nebere zodpovědnost za obsah zavazadel svých klientů vůči celním předpisům dané země. Klienti jsou povinni mít své zavazadla řádně označena jménem a adresou. Na každou platící osobu je povoleno pouze 1 zavazadlo do hmotnosti 20 kg (není-li stanoveno jinak).

18. Klient uděluje souhlas, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla zpracovávala CK v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Klient prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 ods. 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech uvedených na cestovní smlouvě.

Tyto podmínky nabyvají platnosti dnem 23.07.2008 a nahrazují podmínky předchozí. Nedinou součástí těchto podmínek jsou i všeobecné informace CK.

Za cestovní kancelář: Ing. Petr Wisnar – majitel

VŠEOBECNÉ INFORMACE CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. Ubytování – Nabídka cestovní kanceláře zahrnuje ubytování v kvalitních a ověřených ubytovacích kapacitách, které jsou pod kontrolou místních autorit. Máme poskytované služby a jejich popis v katalogu odpovídají popisu našich zahraničních partnerů a vzhledem k časové prodávě od vydání katalogu se mohou drobně lišit od skutečnosti. Naše klienty upozorňujeme na skutečnost, že období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i jisté znevýhodnění, některá místní zařízení (bazény, bary, diskotéky ...) nemusí být nutně v provozu. Příležitostně ve všech turistických oblastech dochází k překnihování, v takovém případě je zajištěno ubytování na stejné nebo vyšší úrovni. V kategorizaci hotelů jsou rozdíly i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou většinou velmi malé a mají 1 lůžko. Za 3-4lůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka může být pohovka, rozkládací gauč, palanda i lehátko. Při ubytování v apartmánech může být v jednom z pokojů umístěna poschodová postel nebo rozkládací sofa. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj v den odjezdu zpravidla do 09:00, možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině, běžně však i v 17:00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd neoprávňují k delšímu používání pokojů. Rozvíjející se cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv, nemůže jí ovlivnit a nést za ni důsledky. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky, noční kluby, které mohou působit hluk. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi může být různá dle stavebního stylu objektu. Upozorňujeme klienty, že příplatek za pokoj na mořskou stranu, neznámá nutně výhled na moře bez zábrán. V takovém případě se jedná o umístění pokoje na stranu směrem k moři, přičemž výhled může být stíněn stromy či stavebním prvkem. U některých typů ubytování jako jsou apartmány apod. je nutno počítat s plaubou tv. kauce. Orientační výše kauce je uvedena v katalogu nebo v pokynech, které klient obdrží od CK před odjezdem. Tato kauce se platí po příjezdu proti dokladu a je vratná v den odjezdu po předání nepoškozené ubytovací kapacity do rukou majitele nebo jeho zástupce. Upozorňujeme klienty na to, že během svého pobytu jsou plně odpovědní za pokoj, apartmán, nebo ubytovací kapacitu kde jsou ubytováni a to včetně jejího vybavení a zařízení. V den odjezdu předají ubytovací kapacitu ubytovatel v nezměněném stavu proti stavu jejího převzetí. U apartmánu je nutno provést úklid (nebylo-li stanoveno jinak)

2. Stravování: Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li vyslovené stanoveno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznámá to vždy výběr hlavního jídla z několika možností. Typ stravování může hotel během sezony z nejrůznějších důvodů změnit. Cestovní kancelář na tuto skutečnost nemá vliv.

3. Pláže: Většina pláží je veřejně přístupná i místnímu obyvatelstvu. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek (není-li stanoveno jinak). Údaje o vzdálenosti od ubytovací kapacity jsou jen orientační.

4. Bazény: Ne všechny ubytovací kapacity mají bazén s filtračním zařízením a proto musí být bazén někdy vyprázdněn a vyčištěn. Je nutno počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz i z dalších důvodů (technické a hygienické). Kryté bazény jsou v provozu zpravidla mimo sezónu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

5. Průvodci a delegáti: Cestovní kancelář upozorňuje své klienty, že cena nabízených pobytových rekreací nezahrnuje službu delegátů. Tyto služby chápe CK jako nadstandard nabízený nad rámec placených služeb. Pro zajištění kontaktu mezi klientem a ubytovatelem využívá oblastní zástupce. Zástupce CK pro danou oblast mohou být i spolupracovníci či zaměstnanci zahraničního partnera. Zástupce CK se zabývá řešením zásadních problémů a nabízí fakultativní výlety místních organizátorů, CK nepřebírá odpovědnost za jejich provedení a průběh.

6. Voda: Většina jižních národů nepoužívá vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V některých oblastech je nutno počítat s výpadky dodávek elektrické energie a vody.

7. Hmyz: Patří k jižnímu země. Přes intenzivní snahu hoteliéři se může vyskytovat i v interiérech ubyt. kapacit. Nedoporučujeme ponechávat volně položené pokrývky na pokojích, protože mohou být lákadlem pro hmyz. Nepříjemný může být i výskyt komárů, proto doporučujeme vzít si sebou odpuzovače létajícího hmyzu.

8. Cennosti a trezory: Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a cennosti. Uložte si drahé věci, doklady a cennosti do trezoru, který bývá z pravidla k pronajmutí na recepci nebo na pokoji dané ubytovací kapacity. Pokoj a okna mějte uzavřeny.

9. Servis a místní služby: Pokud jde o služby hotelového personálu, řidičů a průvodců, odpovídá úroveň a kvalita poskytovaných služeb mentalitě místního obyvatelstva. U menších ubytovacích zařízení je pravidlem, že personál hotelu tvoří jedna rodina.

10. Hygiena: Hygienické zvyklosti, tradice a předpisy jsou v jižních zemích odlišné od našich a jsou zpravidla tolerantnější. V jižních zemích se často potkáte s volně pobíhajícími psy a kočkami a to často i v oblasti samotného ubytovacího zařízení. Sami majitelé těchto zařízení tyto zvířata od svých kapacit nevyhánějí, protože jejich přítomnost vede ke snížení výskytu různých hlodavců i lidí u ubytovacích kapacit.

11. Přeprava: Trasa, čas odjezdu a návratu budou uvedeny v cestovních dokladech, cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změny těchto údajů. První/poslední den pobytu ve středisku je určen k přepravě a nikoliv k vlastnímu pobytu. Odjezdy autobusů jsou vždy 1 den před nástupem na ubytování. Vzhledem k nepředvídatelným okolnostem jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, popřípadě technické problémy, může dojít k prodloužení plánované dopravy. Doprava na pobyt je kvádlová tj. rozváží klienty do více pobytových míst. Doprava je non-stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami. Klienti musí respektovat zákonné předpisy o povinném odpočinku řidičů autobusů. CK si vyhrazuje právo na možnost přestupu klientů z autobusu (letadla), či jiného svozového vozidla do jiného autobusu (letadla). Přeprava se řídí všeobecnými podmínkami dopravce a příslušnými národními nebo Evropskými předpisy a zákony.

12. Vlastní doprava: Klient, který použije vlastní dopravu je zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu. Pro klienty jedoucí vlastní dopravou platí, že jejich pobyt není kompletní služba cestovní kanceláře a proto se na tyto pobyt nevztahuje zákonné pojištění CK proti úpadku.

13. Pojistné LVZ a storna není součástí ceny zájezdu či pobytu. Pokud si je klient zaplatí jako další nadstandardní službu, pak se toto řídí podmínkami příslušné pojišťovny a vztahuje se pouze na klienta který si pojistné zakoupil a to v zaplaceném rozsahu pojistných služeb. Případné plnění a pojistnou událost klient řeší přímo s pojišťovnou se kterou se zavazuje spolupracovat a předložit jí všechny žádané informace.