

Smluvní podmínky cestovní kanceláře RENY TRAVEL s.r.o. platné pro letní pobyty 2010

I. Smluvní vztah

- 1) Účastníky smluvního vztahu jsou:
Cestovní kancelář RENY TRAVEL s.r.o (dále jen "CK"), která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím externích autorizovaných prodejců nebo vlastních prodejních míst a objednatelem, kterým může být fyzická nebo právnická osoba (dále jen "objednatel").
- 2) Smluvní vztah mezi CK a objednatelem vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, jejím potvrzením ze strany CK a zaplacením zálohy. Smlouva o zájezdu platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob uvedených ve smlouvě ručí objednatel jako za plnění vlastních závazků. Za nezletilého podepíše smlouvu její zákonný zástupce.
- 3) Obsah smluv o zájezdu se určuje podle ceníku, dalších nabídek CK, všeobecných podmínek příp. zvláštních podmínek připojených k smlouvě o zájezdu. Informace v nabídkovém katalogu vycházejí ze skutečností a faktů známých CK v době jeho přípravy.

II. Cena služeb a platební podmínky

- 1) Ceny zájezdů jsou uvedeny v Kč a jsou smluvními cenami sjednanými písemnou dohodou mezi CK a objednatelem. Dohodnutá cena o zájezdu je uvedena ve smlouvě o obstarání zájezdu.
- 2) Při poskytování slev pro děti je rozhodující věk dítěte k poslednímu dni zájezdu.
- 3) CK je oprávněna požadovat zaplacení zálohy v minimální výši 50% ceny všech objednaných služeb (mimo pojištění, které musí být objednatelem uhrazeno již při podpisu závazné objednávky). Nejpozději 30 dní před nástupem na zájezd, resp. zahájením čerpání služeb je objednatel povinen doplatit zbývající část ceny za objednané služby.
- 4) V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 resp. 60 dní je objednatel povinen zaplatit 100% ceny všech objednaných služeb.
- 5) Právo na řádné poskytnutí všech služeb vzniká objednateli až po zaplacení 100% ceny zájezdu a splněním ostatních podmínek poskytnutí služeb.
- 6) V případě nezaplacení ceny za objednané služby ve stanovených lhůtách je CK oprávněna bez předchozího upozornění odstoupit od smlouvy a služby neposkytnout a objednatel je povinen uhradit veškeré náklady, které CK vzniknou z důvodu nesplnění smluvních povinností objednatelem.
- 7) CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu ve lhůtě do 30 dnů před zahájením zájezdu resp. čerpáním objednaných služeb v těchto případech:
 - a) zvýšení dopravních nákladů včetně cen pohonných látek
 - b) zvýšení poplatků spojených s dopravou např. tranzitních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně objednaných služeb
- 8) CK je povinna oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu resp. čerpáním služeb, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu resp. objednaných služeb. Objednatel je povinen doplatit vzniklý rozdíl neprodleně, nejpozději však ve lhůtě stanovené v oznámení o zvýšení ceny. V opačném případě je CK oprávněna postupovat podle bodu 6 tohoto článku.

III. Zájezdy na vyžádání

U některých zájezdů je nutné vyžádat zájezd nejdříve u zahraničního partnera CK (hotel v zahraničí apod.). V takovém případě CK požaduje zálohu v minimální výši 50% a v termínu kratším než 30 dní před nástupem až 100% ještě před rezervací zájezdu, která při úspěšné rezervaci je ihned závaznou a vztahují se na ní ihned storno podmínky. V případě neúspěšné rezervace se záloha vždy vrací v plné výši, pokud si zákazník nevybere jiný zájezd.

IV. Práva a povinnosti objednatele

- 1) Objednatel má právo:
 - a) na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
 - b) na řádné poskytnutí informací o všech skutečnostech, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb, které jsou CK známy jako i seznámení se změnami, o nichž se CK později dozvěděla
 - c) vypovědět smlouvu kdykoliv bez udání důvodu před zahájením čerpání služeb podle článku V. těchto smluvních podmínek.
 - d) obdržet nejpozději 10 dní před začátkem zájezdu resp. čerpání objednaných služeb další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud již nejsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu nebo katalogu, který mu byl předán. Tyto písemné informace zasílá CK jen na jednu adresu, uvedenou objednatelem, pokud není dohodnuto jinak.
 - e) písemně oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, uvedená v tomto sdělení. Toto právo může objednatel uplatnit ve lhůtě do 30 dnů před začátkem zájezdu nebo čerpání služeb. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového objednatele, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a splňuje všechny dohodnuté podmínky. Dnem doručení oznámení se v něm uvedená osoba stává objednatelem. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou objednatele vzniknou a to v minimální výši 260,- Kč
 - f) právo na reklamaci vad a chybných plnění podle čl. VII. těchto podmínek
 - g) na ochranu osobních údajů, uváděných ve smlouvě, ve smyslu příslušných právních předpisů, přičemž podpisem této smlouvy objednatel souhlasí jen s jejich zpracováním pro interní potřeby CK.
- 2) Povinnosti objednatele:
 - a) poskytnout CK maximální součinnost, nezbytnou pro řádné zajištění objednaných služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve smlouvě o zájezdu včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků CK. V případě nesplnění této povinnosti je objednatel povinen uhradit veškeré náklady a škody, které poskytnutím nesprávných údajů CK vznikly.
 - b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
 - c) nahlásit předem účast cizích státních příslušníků, v opačném případě CK neručí za poskytnutí služeb těmto osobám. Tyto osoby samy odpovídají za splnění všech náležitostí, kterými je čerpání služeb pro ně podmíněné.
 - d) zaplatit cenu zájezdu resp. objednaných služeb v souladu s článkem II. těchto podmínek.
 - e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
 - f) převzít od CK všechny doklady potřebné pro čerpání služeb a zkontrolovat pravdivost údajů v nich uvedených. V případě, že 10 dní před začátkem zájezdu resp. čerpání objednaných služeb objednatel tyto doklady a informace neobdržel, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat CK, aby zjednal nápravu. V opačném případě má CK za to, že objednatel veškeré doklady a informace obdržel včas a úplně.
 - g) při čerpání služeb se přesně řídit převzatými pokyny a informacemi poskytovanými CK nebo jejími zástupci, dodržovat časy a místa odjezdů a na vlastní odpovědnost si zajistit potřebné cestovní doklady a jiné podmínky pro čerpání služeb (pas, vízum, doklady o pojištění atd..)
 - h) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo na majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb nebo CK
 - i) řídit se pokyny průvodce nebo zástupce CK

V. Změna dohodnutých služeb

1) Před zahájením čerpání služeb:

- a) v případě, že nastanou okolnosti, které brání poskytnout služby podle uzavřené smlouvy, je CK povinna zajistit jejich změnu nebo je zrušit, přičemž je povinna o této skutečnosti objednatele neprodleně informovat
- b) při zrušení zájezdu, při změně termínu čerpání služeb o více než 48 hodin nebo při závažné změně programu, trasy, ubytování, způsobu přepravy a ceny za objednané služby má objednatel právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo na převod této částky na úhradu jiných služeb, které si objednatel u CK objednal a to bez storno poplatků. Za závažnou změnu se nepovažuje změna místa a ubytovacího objektu za podmínky, pokud je zajištěno ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie v podobné oblasti, změna pořadí navštívených míst, změna dopravy z dopravních, bezpečnostních či jiných operativních důvodů, změna ceny o méně než 10%.
- c) v případě, že objednatel nedoručí do 3 dnů od oznámení změny písemně své odstoupení od smlouvy, platí, že se změnami souhlasí.
- d) CK si vyhrazuje právo zrušit služby nebo zájezd, jestliže nebyl přihlášen minimální počet 25 účastníků (výhrada minimálního počtu účastníků), pokud není dohodnuto jinak, přičemž o této skutečnosti je CK povinna odeslat objednateli oznámení nejpozději 14 dní před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb
- e) při dodatečném objednání služeb si CK účtuje paušální poplatek 100,- Kč na osobu a službu

2) Během čerpání služeb:

- a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu nebo čerpání služeb, pokud z vážných objektivních důvodů, zásahu vyšší moci nebo mimořádných okolností, které nemá CK možnost ovlivnit a předvídat, je povinna učinit taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, které jsou srovnatelné a odpovídající původně objednaným službám, nebo
 - poskytnout objednateli slevu ze zaplacené ceny služeb, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu, nebo
 - vrátit objednateli zaplacenou cenu za neposkytnuté nebo náhradním plněním nekompensované službyV případě zajištění služeb minimálně stejné úrovně (náhradní ubytování v hotelu stejné resp. vyšší kategorie, atd..) jsou další nároky objednatele vyloučeny.
- b) CK nenese odpovědnost za následky změněných služeb nebo programu z důvodů podle bodu a), zpoždění dopravního prostředku, způsobené technickými poruchami, počasím, dopravní situací, stávkou a podobně.
- c) při službách, jejichž součástí je doprava, je první a poslední den určen k přepravě a reklamace zkrácení délky z uvedeného důvodu jsou vyloučeny

VI. Odstoupení od smlouvy ze strany objednatele a storno poplatky

- 1) Objednatel má právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb od smlouvy odstoupit písemným oznámením, které je účinné dnem doručení CK. Při odstoupení je objednatel povinen uhradit CK následující storno poplatky a pojistné v plné výši:
 - a) 650,- Kč na osobu, pokud objednatel odstoupí od smlouvy ve lhůtě do 46 dnů před termínem zahájení zájezdu resp. čerpání služeb
 - b) 30% z ceny všech objednaných služeb, pokud objednatel odstoupí od smlouvy ve lhůtě 45 - 31 dní před termínem zahájení zájezdu resp. čerpání služeb
 - c) 60% z ceny všech objednaných služeb, pokud objednatel odstoupí od smlouvy ve lhůtě 30 - 16 dní před termínem zahájení zájezdu resp. čerpání služeb
 - d) 85% z ceny všech objednaných služeb, pokud objednatel odstoupí od smlouvy ve lhůtě 15 - 7 dní před termínem zahájení zájezdu resp. čerpání služeb

- e) 100% ceny všech objednaných služeb, pokud objednatel odstoupí od smlouvy ve lhůtě 6 a méně dní před termínem zahájení zájezdu resp. čerpání služeb
- 2) Pro určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se započítává i den, kdy bylo oznámení o odstoupení od smlouvy doručeno CK.
 - 3) Za služby, které byly CK řádně zabezpečené a objednatel je na základě vlastního rozhodnutí nezačne čerpat vůbec nebo jen částečně, nemá nárok na vrácení celé nebo části ceny zájezdu za nečerpané služby.
 - 4) V případě žádosti objednatele o změnu termínu nebo ubytování na novou, pokud je CK schopna zajistit takovou výměnu, se postupuje jako při stornu původní objednávky a zavedení nové podle storno podmínek tohoto článku, pokud není dohodnuto jinak.

VII. Reklamacce a odpovědnost za škodu

- 1) V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo dohodnuto ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Objednatel (dále jen "reklamující") je povinen uplatnit toto právo okamžitě přímo na místě u dodavatele služeb nebo u zástupce CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava.
- 2) Pokud není možné vyřídit reklamaci a provést nápravu přímo na místě, sepíše reklamující reklamační protokol ve spolupráci s dodavatelem služeb nebo zástupcem CK s označením zájezdu, reklamující osoby a předmětu reklamacce. Protokol podepíše dodavatel služeb nebo zástupce CK. Tento potvrzený reklamační protokol je reklamující povinen předložit při reklamaci. V případě nedodržení tohoto postupu právo na reklamaci, uplatněné až po ukončení zájezdu nebo čerpání reklamovaných služeb zaniká.
- 3) Pokud CK nezajistí řádně a včas nápravu reklamovaných služeb, může objednatel uplatnit svá práva po návratu bezodkladně, nejpozději však do 3 měsíců od ukončení čerpání služeb, nebo pokud služby nebyly čerpány vůbec, ode dne kdy se měly služby vyčerpat podle smlouvy s CK, přičemž reklamující doloží záznam podle bodu 2 tohoto článku. V takovém případě má reklamující nárok na slevu ze zaplacené ceny služeb, odpovídající rozdílu mezi zaplacenými a skutečně poskytnutými službami.
- 4) Při řešení reklamacce je reklamující povinen poskytovat CK maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co nejlépe odstranit a zabránit se vzniku jakýmkoliv škodám nebo aby se jejich rozsah snížil.
- 5) CK neodpovídá za úroveň těch služeb, které si objednatel sám objedná u třetích osob.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Platnost těchto Smluvních podmínek se vztahuje na zájezdy a služby poskytované CK jen tehdy, pokud není CK stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou.
- 2) Objednatel potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou mu Smluvní podmínky cestovní kanceláře RENEY TRAVEL s.r.o. známe, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.
- 3) Všechny údaje a pokyny obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy o zájezdu s objednatel.
- 4) Práva a povinnosti, které nejsou uvedeny v "Smluvních podmínkách cestovní kanceláře RENEY TRAVEL s.r.o." se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.