

Všeobecné podmínky cestovní agentury „Dr.František Škvára-Neon Active“, Komořanská 2066/7, 143 00 Praha 7 při zajištění ubytování, dopravy, nebo jiných jednotlivých služeb cestovního ruchu dle zákona č. 159/1999 Sb., § 2 odst. 2 písm. a) až d) a reklamační řád.

1. Úvodní ustanovení

Tyto podmínky upravují vzájemné vztahy mezi cestovní agenturou „Dr.František Škvára-Neon Active“ a jednotlivými fyzickými nebo právnickými osobami – zákazníky cestovní agentury „Dr.František Škvára-Neon Active“. Podmínky jsou pro obě strany závazné, jsou nedílnou součástí písemné objednávky-smlouvy o zajištění cestovních služeb a nabývají účinnosti dnem jejího potvrzení.

2. Vznik smluvních vztahů a rozsah služeb

Smluvní vztah mezi cestovní agenturou a zákazníkem vznikne na základě písemné objednávky-smlouvy o zajištění cestovní služby. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v objednávce-smlouvě o zajištění cestovní služby. Tato platí pro všechny osoby uvedené v objednávce-smlouvě o zajištění cestovní služby. Podepsaný zákazník ručí za smluvní závazky dalších přihlášených jako za své vlastní. Podpisem objednávky-smlouvy o zajištění cestovní služby zákazník plně souhlasí s Všeobecnými podmínkami cestovní agentury „Dr. František Škvára-Neon Active, s reklamačním řádem a písemnou nabídkou zaslano e-mailem nebo poštou dle volby zákazníka. Převzetím a potvrzením objednávky-smlouvy o zajištění cestovní služby se cestovní agentura zavazuje zabezpečit zákazníkovi jednotlivou službu v dohodnutém rozsahu a kvalitě a CA vystaví fakturu. Pokud zákazník objedná cestovní službu pouze telefonicky, CA vystaví fakturu, kde je rozsah služby přesně uveden a tímto se taktéž cestovní agentura zavazuje zabezpečit zákazníkovi jednotlivou službu v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

3. Účastníci zájezdu

Cestovní agentura poskytuje jednotlivou službu všem zákazníkům nad 18 let bez omezení, osobám mladším 18 let v době zajištění služby pouze se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu.

4. Podmínky účasti a platební podmínky

Podmínkou účasti je zaplacení celé ceny. Podmínky placení jsou vždy stanoveny na fakturách, které jsou přílohou potvrzené objednávky-smlouvy o zajištění cestovní služby nebo přímo v objednávce-smlouvě o zajištění cestovní služby. Placení zájezdu je možné v hotovosti v cestovní agentuře, pokladní složenkou v České spořitelně, převodem z účtu nebo poštovní poukázkou na adresu cestovní agentury. Zákazník zašle cestovní agentuře kopii dokladu o zaplacení (s výjimkou platby v hotovosti). **Po provedení úhrady je vystaven Voucher.** Při nedodržení termínu úhrady ceny služby má CA právo odstoupit od uzavřené objednávky-smlouvy o zajištění cestovní služby. Zákazník je v tomto případě povinen zaplatit příslušné odstupné.

5. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a stornovací podmínky, změny ve smlouvě.

Zákazník má právo kdykoliv před zájezdem odstoupit od smlouvy a účast zrušit písemně mailem nebo doporučeným dopisem. Dopis může doručit do kanceláře též zákazník osobně nebo osoba jím pověřená. Zrušení musí být podepsáno osobou, která podepsala smlouvu. **Účast je zrušena ke dni, kdy cestovní agentura obdržela písemné oznámení.** V případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit cestovní agentuře odstupné za podmínek uvedených v ustanovení § 852h zák. č. 159/1999 sb. Za odstoupení od smlouvy s odstupným 100% z ceny se považuje i nedostavení se včas, vrácení účastníka pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů. V případě, že účastník odstupující od smlouvy zajistí jiného účastníka, nebude účtováno odstupné ale pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu. Poplatek 200 Kč platí pro každou změnu jména ve smlouvě před odjezdem.

Stornopoplatky: v období do 90 dnů před odjezdem včetně: 150 Kč u jednodenních zájezdů, 500 Kč u vícedenních zájezdů, od 89 dnů do 70 dnů včetně před odjezdem 30 % z celkové ceny zájezdu, od 69 dnů do 60 dnů včetně před odjezdem 35 % z celkové ceny zájezdu, od 59 dnů do 55 dnů včetně před odjezdem 40 % z celkové ceny zájezdu, od 54 do 50 dnů včetně před odjezdem 45 %, od 49 do 45 dnů včetně před odjezdem 50 %, od 44 do 40 dnů včetně před odjezdem 60 %, od 39 do 31 dnů včetně před odjezdem 70 %, od 30 do 28 dnů před odjezdem včetně 80 %, od 27 do 25 dnů před odjezdem včetně 90 %, od 24 do 20 dnů před odjezdem včetně 95 %, v době kratší než 20 dnů 100 % a to vždy z celkové ceny zájezdu. Pokud dojde ke stornu z mimořádně závažných důvodů a bylo s klientem uzavřeno pojištění /jako jsou úmrtí, nemoc, hospitalizace/ (nutno doložit) jsou stornopoplatky pojištěny u ČP (u pobytů delších než dva dny) a Allianz do výše 80 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však ve výši podle typu sjednaného pojištění.

6. Pojištění účastníků

Pojistná doba je shodná s termínem zahájení a ukončení cesty uvedené ve Smlouvě. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění ČS VPPCP nebo PPCP-CS Allianz platnými v den sjednání pojištění, se kterými byl pojištitel před sjednáním pojištěn a seznámen. Úplné znění pojistných podmínek je k dispozici u cestovní agentuře. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi ním a Českou pojišťovnou a.s. nebo Allianz a.s. Pokud dojde k pojistné události, zákazník ji bude řešit přímo s pojišťovnou. Cestovní agentura je pouze zprostředkovatelem. Cestovní agentura Dr. František Škvára-Neon Active jako provizní prodejce pojištění České pojišťovny a.s. a pojišťovny Allianz a.s je oprávněna uzavírat cestovní pojištění, jehož typ a rozsah je uveden v objednávce - smlouvě o zajištění cestovní služby. Každý účastník obdrží Obecné informace o pojištění před uzavřením pojistné smlouvy (informační povinnost). Pojistná doba je shodná s termínem zahájení a ukončení cesty uvedené v objednávce - smlouvě o zajištění cestovní služby a též ve faktuře. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění ČP nebo Allianz dle volby zákazníka platnými v den sjednání pojištění, se kterými byl pojištitel před sjednáním pojištění seznámen. Úplné znění pojistných podmínek je k dispozici u cestovní agentuře.

7. Práva a povinnosti cestovní agentury

Cestovní agentura má právo:

- upravit cenu služby ze závažných důvodů (zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny produktu v průměru více než 10%),
- neposkytnout náhradu za nevyužitou službu v případě, že zákazník nevyužije službu v důsledku příčin na své straně
- CA má právo poskytnutí služby ze závažných důvodů zrušit. V takovém případě je povinna vrátit zaplacenou částku v nejkratším možném termínu.
- Všechny změny je CA povinna písemně oznámit zákazníkovi. Písemné oznámení o změně ceny 21 dní před poskytnutím služby.

8. Reklamace

Pokud má zákazník výhradu nebo reklamaci k poskytované službě, je oprávněn ji reklamovat. Musí tak učinit neprodleně. V případě oprávněné reklamace je CA povinna odstranit vadu nebo poskytnout službu náhradní, je-li to možné. V opačném případě bude zákazníkovi poskytnuta sleva za reklamovanou službu, kterou zákazník nemohl pro vady využít. V případě, že reklamace nebude cestovní agentuře podána písemně ihned, nejpozději však do 30 dnů po ukončení čerpání služby, zaniká zákazníkovi nárok na slevu za reklamovanou službu. Bez potvrzeného písemného záznamu o reklamované službě (potvrdí ubytovací zařízení nebo dopravce) nebude na reklamaci brán zřetel. Na vady a nedostatky, které mohly být odstraněny již v době čerpání služeb, ale byly vytknuty až po skončení čerpání služeb, nebude brán zřetel.

9. V případě úrazu, nemoci, odcizení věcí apod. poskytne CA dle možností účastníkovi potřebnou pomoc při řešení této události, avšak nehradí za účastníka léky, lékařské ošetření apod.

10. Veškeré údaje a pokyny obsažené v objednávce - smlouvě o zajištění cestovní služby, o cenách a cestovních podmínkách, odpovídají skutečným známým v době uzavření.

11. Zákazník svým podpisem objednávky - smlouvy uděluje souhlas cestovní agentuře, aby zpracovávala jeho osobní údaje včetně rodového čísla v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Na základě zmocnění uděluje též souhlas jménem všech osob, které jej k uzavření smlouvy zmocnily (§5 odst. 2 zák. 101/2000 Sb.)

12. Zákazník svým podpisem na objednávce-smlouvě o zajištění cestovní služby stvrzuje, že byl seznámen s těmito všeobecnými podmínkami, rozumí jim, souhlasí s nimi v plném rozsahu a bude je respektovat.

13. Závěrečná ustanovení : Případné spory se budou řešit podle občanského zákoníku.

