

Všeobecné podmínky k zájezdům

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře pux s.r.o. (dále jen CK nebo cestovní kancelář PUXtravel) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK a fyzickými či právnickými osobami. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká podpisem cestovní smlouvy, která se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., zákonem č. 40/1964 Sb. a těmito podmínkami.

Předmět smluvního vztahu

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- 1) kombinace služeb cestovního ruchu, tj. předem sestavené, nabízené a CK prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, (dále jen "zájezd") nebo
- 2) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje CK zákazníkům v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen "jednotlivé služby") Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká podpisem cestovní smlouvy. Podpisem cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Podpisem cestovní smlouvy CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami. CK si vyhrazuje oznámit před uzavřením smluvního vztahu změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. Závazné jsou informace, které CK zákazníkovi poskytne před podepsáním cestovní smlouvy a informace uvedené v cestovní smlouvě.

Nedílnou součástí této smlouvy je fakturace ceny služeb. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a uhrazením fakturované částky do data uvedeného na faktuře. Klient je povinen doručit do CK podepsanou cestovní smlouvu nejpozději do 3 pracovních dnů. V případě nedodržení některé z uvedených podmínek je smlouva od počátku neplatná.

Cena zájezdu a jeho úhrada

Při podpisu cestovní smlouvy musí zákazník složit zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu. K tomu je vystavena faktura, na níž bude uveden jedinečný specifický symbol. Zájezd může zákazník zaplatit v hotovosti na naší pobočce, složenkou, převodem na účet nebo vložení hotovosti na účet s uvedením specifického symbolu a variabilního symbolu, tj. číslo faktury. Záloha musí být splacena podle splatnosti na faktuře, zpravidla do 7 dní od jejího vystavení. Jestliže zákazník neuhradí zálohu, a to ani v dodatečně lhůtě, která mu byla k splacení zálohy poskytnuta, objednané služby jsou automaticky stornovány, cestovní smlouva zaniká. Zbylou částku je nutné zaplatit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.

Při kratším přihlášení na zájezd než 30 dnů je zákazník povinen při podpisu smlouvy uhradit plnou cenu zájezdu.

Podmínky realizace zájezdu

Realizace všech zájezdů je podmíněna dosažením minimálního počtu 30 zákazníků, není-li u zájezdu uvedeno jinak. CK při nedosažení minimálního počtu účastníků může zájezd zrušit ve lhůtě 20 dnů před termínem jeho zahájení. Klientovi nevzniká nárok na pokuty ani na další náhradu škody. CK nabídne zákazníkovi nový zájezd ve stejné kvalitě, pokud jej zákazník nepřijme, vrátí mu CK celou výši jeho úhrady.

Množstevní slevy

Zákazník, který zorganizuje zájezd pro skupinu alespoň 10 lidí, má nárok na slevu z ceny zájezdu. Skupiny, které uplatní tuto množstevní slevu, musí poslat celou zálohu i celý doplatek ceny zájezdu za všechny členy skupiny najednou z jednoho bankovního účtu. Pokud bude záloha nebo doplatek posílán po částech nebo z jiných účtů, skupina nárok na množstevní slevu ztrácí.

Účast osob mladších 15 let na zájezdu

Zákazník je povinen zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Dále má povinnost předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu. Účast nezletilého zákazníka (bez doprovodu) musí být předem schválena cestovní kanceláří PUXtravel. CK si vyhrazuje právo, účastníka mladšího 18 let (bez doprovodu), jehož účast nebyla předem cestovní kanceláří schválena, neodvést a současně mu nevzniká nárok na náhradu škody či vracení peněz.

Práva CK k zákazníkovi

CK si vyhrazuje právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním závažně narušuje průběh zájezdu (například: porušuje řád ubytování a klidnou dovolenou ostatních rekreatantů). Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Při vyloučení ze zájezdu ztrácí klient jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby.

Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky, že po dobu zájezdu u sebe nesmí přechovávat žádné drogy či jiné omamné látky. Cestovní kancelář prohlašuje, že na tento zákaz všechny účastníky speciálně upozornila a že pokud se přesto u někoho drogy či jiné omamné látky najdou, nenese absolutně žádnou zodpovědnost.

Změna smluvních podmínek na základě přání klienta

CK na přání zákazníka provádí, pokud je to nutné, změny podmínek sjednaných v cestovní smlouvě. Provedení takových změn podléhá manipulačnímu poplatku podle těchto všeobecných podmínek. Změna provedená v již vystavené cestovní smlouvě nebo faktuře je zpoplatněna manipulačním poplatkem ve výši 200 Kč. Změnou se rozumí jakákoli úprava cestovní smlouvy či faktury na přání zákazníka, mimo navýšení počtu osob, které službu využijí (např. změna termínu zájezdu, místa pobytu, typu ubytování, změna místa odjezdu apod.).

Změna smluvních podmínek na straně CK

Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CK nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je také povinna změny oznámit zákazníkovi a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takové služby nabídnout. Nedojde-li ale v takovém případě k uzavření nové smlouvy je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.

Změny ceny služeb

Ceny jsou kalkulovány k datu 1.8.2009. CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou v cestovní smlouvě nebo v objednávce služeb v případě, že dojde ke zvýšení

- a) ceny pohonných hmot a s tím související zvýšení ceny za dopravu
- b) plateb spojených s dopravou
- c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %

Cena se zvyšuje o koeficient z rozdílu ceny pohonných hmot či změny kursu. Zvýšení ceny u zájezdů a služeb je možné, pokud k němu dojde do 21. dne před dnem zahájení plnění. Cenu zájezdu nebo služeb, uvedenou v cestovní smlouvě, je CK oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba. U služeb na objednávku, není-li cena služby uvedena v nabídkovém katalogu, se za rozhodný den považuje den potvrzení objednávky.

CK informuje zákazníka o zvýšení ceny nejpozději 21. den před zahájením plnění první objednané služby. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl

v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy odstoupit.

Povinnosti klienta (potencionálního klienta)

Klient je povinen oznámit cestovní kanceláři PUXtravel veškeré své alergie a nemoci, které by, i jen hypoteticky, mohly ovlivnit předmět smluvního vztahu. V případě, že tak neučiní, nelze uplatnit jakékoliv nároky vzniklé i v nepřímé souvislosti s alergií či nemocí.

Odstoupení od smlouvy

ze strany CK

- CK může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem (neuhrazení ceny zájezdu)
- odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, zákazník je povinen zaplatit stornopoplatky a ztrácí jakýkoli nárok na náhradu za nevyužité služby.
- odstoupila-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla nový zájezd ve stejné kvalitě, může-li CK takový zájezd nabídnout, pokud CK nový zájezd nenabídne nebo jej zákazník nepřijme, vrátí CK zákazníkovi celou výši jeho úhrady.

a) ze strany zákazníka

- Zákazník může odstoupit od smlouvy bez udání důvodu v libovolnou dobu. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.
- odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd, může-li CK takový zájezd nabídnout
- je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné (tzv. stornopoplatky) podle těchto všeobecných smluvních podmínek.

Stornopoplatky

Odstupné se účtuje z celkové ceny všech objednaných služeb. Výše odstupného je závislá na dni doručení písemného oznámení o odstoupení do CK a činí:

- rušení zájezdu více než 20 dnů před odjezdem: propadá záloha
- od 20 dnů před odjezdem 60% z celkové ceny
- od 14 dnů před odjezdem 70% z celkové ceny
- od 10 dnů před odjezdem 80% z celkové ceny
- od 7 dnů před odjezdem: 100% z celkové ceny

Den, ve kterém došlo ke zrušení nebo odstoupení od cestovní smlouvy se započítává do výše uvedeného počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den odjezdu.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů kvalifikovaných v pojistné smlouvě ("pojištění proti stornu zájezdu") a má-li takovou smlouvu uzavřenou, má nárok na částečnou úhradu storna.

Nevyčerpané služby

Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

Zadržení zákazníka

V případě zájezdu do zahraničí, si za vyřízení a platnost cestovních dokladů odpovídá zákazník sám. Dojde-li z jakéhokoli důvodu k zadržení zákazníka v průběhu zájezdu, CK nenese odpovědnost a zákazníkovi nevzniká nárok na jakoukoli náhradu. CK bude v takovém případě postupovat, jako by zákazník zájezd stornoval.

Doprava

Počet a váha zavazadel každého zákazníka je omezena viz níže. Počet zavazadel každého zákazníka může být zvýšen, jestliže o tom předem informuje CK a zaplatí poplatek podle platného ceník viz www.puxtravel.cz. CK si vyhrazuje právo zvážit všechna zavazadla na stanovišti autobusů před zahájením zájezdu, v případě nadváhy pak vypočítá dodatečně cenu nadměrných zavazadel nebo odmítnout zavazadlo vzít. Odmítnutí nebo navýšení ceny u nenahlášených zavazadel je na uvážení pracovníka CK.

Zavazadla

Objem zavazadlových prostor v autobusech je limitován a autobusy i vleky či další nosná zařízení nesmějí být přetěžována. Proto je omezen počet, hmotnost a velikost přepravovaných zavazadel každého účastníka zájezdu na rozumnou potřebu. Povolené limity na osobu:

- a. hlavní zavazadlo a taška s jídlem o celkové hmotnosti do 25 kg
- b. jeden pár lyží nebo jeden snowboard
- c. lyžařské boty do 5 kg
- d. příruční zavazadlo do autobusu o hmotnosti do 3 kg

Povinnosti zákazníka během přepravy

Zákazníci jsou povinni během přepravy dodržovat pokyny delegáta CK. CK si vyhrazuje právo vyloučit z přepravy osoby v podnapilém stavu, které svým chováním obtěžují ostatní účastníky přepravy nebo působí škody na majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK. Takto vyloučenému zákazníkovi nevzniká žádný nárok na náhradu škody či vrácení peněz.

Cesta

Maximální čekací doba na opozdilce je 10 minut, pokud se klient nedostaví, je s ním dále zacházeno, jako by zájezd stornoval v době kratší než 7 dnů před konáním zájezdu.

Autobusy jsou nekuřácké. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na pozdější příjezd do střediska z důvodů silniční zácpy, špatného počasí, stávek, kalamit, zdržení na hranicích a dalších nepředvídatelných událostí, které nemůže cestovní kancelář ovlivnit.

Klient je povinen ihned po nástupu zkontrolovat své místo v autobuse a případné nesrovnalosti ihned nahlásit průvodci. Pokud tak neučiní, přebírá místo v naprostém pořádku a odpovídá za jakoukoli škodu/zničení/znečištění atd., které budou odhaleny po příjezdu do střediska, a to v plné výši! Stejně podmínky platí o pro zpáteční cestu.

Zvíře

Vzít na zájezd zvíře je povoleno pouze po předchozí domluvě s CK a případném uhrazení poplatku za zvíře. V opačném případě si CK vyhrazuje právo zvíře na zájezd nevézt, případně neubytovat. U autobusových zájezdů si CK vyhrazuje právo zvíře bez předchozí domluvy do autobusu nevézt, a to bez udání důvodu a jakéhokoliv nároku na vrácení peněz či náhradu škody.

Povinnosti zákazníka během pobytu

Zákazník je během pobytu povinen řídit se podle pokynů delegáta v místě pobytu, nenarušovat průběh zájezdu, nerušit noční klid ve středisku, neobtěžovat ostatní účastníky zájezdu a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK. CK si vyhrazuje právo vyloučit ze zájezdu zákazníky, kteří se podle těchto podmínek chovat nebudou.

Kauce

V některých střediscích je od klientů vybírána kauce za ubytování, která slouží jako deposit pro případ poškození vybavení apartmánu, ztráty inventáře, klíčů atd. Kauce je ubytovatelem

krácena i v případě nedostatečného úklidu rezidence nebo i za hrubé porušení ubytovacího řádu. Kauce Vám bude při nástupu k odjezdu vrácena. Její výše se různí, budeme Vás o ní informovat Vás v podrobných propozicích k zájezdu.

Reklamacce

Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce CK v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího služby tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém.

Rozhodne-li se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení pobytu u CK, je povinen již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, udat jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvést způsob, jakým byly/nebyly vady odstraněny. Tento zápis nechá podepsat pracovníkem, u kterého vady v místě pobytu reklamoval a připojí svůj podpis.

Reklamaci zašle zákazník CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo poskytnutí poslední služby. Nezbytnou součástí reklamacce je zápis o zjištěných vadách. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamacce.

Přechodná a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou platné pro zájezdy cestovní kanceláře PUXtravel ke dni 22.7.2009.

Platnost těchto podmínek může být mezi CK a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou formou.

Klient si je vědom velikosti ubytovací jednotky a je seznámen se skutečností, že v případě plné obsazenosti dané ubytovací jednotky může být snížen komfort ubytování.

Všechny skutečnosti a pokyny, které uvedeny v katalogu CK o cenách, službách a cestovních podmínkách odpovídají informacím v době tisku katalogu a CK si vyhrazuje právo je změnit.

Aktuální a závazné informace o službách CK PUXtravel naleznete na www.puxtravel.cz.