

Všeobecné obchodní podmínky

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Cestovní smlouva se uzavírá mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem. Pořadatelem (dále jen CK) je firma cestovní kancelář Datour s r.o., IČO 26002311, se sídlem Turinského 1671/4, 500 02 Hradec Králové. Koncesní listina vydána Obecním živnostenským úřadem v Hradci Králové pod č.j. 9094/2009/Luk/1008030/3.
2. Smlouva může být uzavřena přímo v zastápkách CK nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (dále jen prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy.
3. Cestovní smlouvou se CK zavazuje, že zákazníkovi (dále jen objednateli zájezdu) a účastníkovi/kům zájezdu (osobám, v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena) poskytne zájezd a objednatel zájezdu se zavazuje, že zaplatí dohodnutou cenu zájezdu a ostatních smluvních služeb.
4. CK předkládá objednateli zájezdu tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá z smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností.
5. Budou-li se lišit údaje na cestovní smlouvě a údaje uvedené v katalogu, platí údaje uvedené a podmínky sjednané v cestovní smlouvě.

CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADA

1. Úhradu provede objednatel zájezdu sám (v hotovosti v kanceláři CK, složenkou na účet nebo adresu CK, převodem nebo vkladem na účet CK uvedený na titulní straně cestovní smlouvy) nebo udělí plnou moc prodejci k provedení předemných plateb vyplněním příslušného oddílu na titulní straně cestovní smlouvy.
2. CK je oprávněna požadovat po objednateli uhrazení zálohy - obvykle ve výši 50%, není-li v ceníku katalogu stanovena záloha nižší. Záloha je splatná obvykle při sepsání cestovní smlouvy, nejpozději však 7 dnů od podpisu cestovní smlouvy objednatелеm. Doplatek do celkové ceny zájezdu je objednatel zájezdu povinen uhradit nejpozději 35 dnů před datem zahájení zájezdu. Nedodržení termínů plateb se považuje za porušení povinnosti zákazníka.
3. Je-li zřejmé, že cestovní smlouva bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je objednatel zájezdu povinen uhradit celou cenu zájezdu v den podpisu cestovní smlouvy objednatелеm.
4. CK má právo na zaplacení celé ceny zájezdu a celé ceny ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) z strany CK.
5. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy objednatелеm zájezdu, nemají vliv na cenu platnou v době podpisu cestovní smlouvy objednatелеm zájezdu.
6. Za řádnou a včasnou úhradu platby odpovídá CK vždy objednatel zájezdu. V případě, že objednatel zájezdu uhradí jakoukoli část ceny zájezdu provizivnímu prodejci, činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit cenu zájezdu za splnění až okamžikem, kdy jí bude cena zájezdu předána, resp. připsána na účet.
7. CK je oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit, pokud bude objednatel zájezdu v prodlení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku ceny zájezdu.
8. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu za těchto podmínek:
Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.
Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.
Zvýšení ceny zájezdu v důsledku zvýšení cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou CK vypočítá podle vzorce: $ZCZ = (ZND / KPÚ) - (PND / SPÚ)^*$, kde $ZCZ =$ zvýšení ceny zájezdu, $ZND =$ zvýšené náklady na dopravu, $KPÚ =$ kalkulovaný počet účastníků, $PND =$ původní náklady na dopravu, $SPÚ =$ skutečný počet účastníků.

Zvýšení ceny zájezdu v důsledku směnného kursu české koruny CK vypočítá podle vzorce $ZCZ = ((DCZ / SK) \times PSK) - DCZ^*$, kde $ZCZ =$ zvýšení ceny zájezdu, $DCZ =$ dohodnutá cena zájezdu, $PSK =$ průměrný směnný kurs koruny ke dni odeslání oznámení o zvýšení ceny zájezdu objednateli a $SK =$ směnný kurs české koruny vůči EURO použité pro stanovení ceny zájezdu. Pro účely stanovení průměrného směnného kursu koruny se hodnoty směnného kursu koruny ve vztahu k EURO sledují každý den.

ZMĚNY CESTOVNÍ SMLOUVY

1. Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků – tato skutečnost je uvedena v katalogu. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 80%. Písemné oznámení o zrušení

zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je CK povinna odeslat objednateli zájezdu nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.

2. Nejpozději 3 dny před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení CK se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví, že účastník zájezdu musí splňovat speciální podmínky, musí oznámení obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré stanovené speciální podmínky pro účastníka zájezdu. CK je oprávněna požadovat po objednateli zájezdu poplatek ve výši 300,-Kč za každého takového účastníka. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu vč. úhrady manipulačního poplatku dle této smlouvy.

3. Změny cestovní smlouvy

a) před započatím zájezdu:
CK je oprávněna navrhnout změny programu zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinna objednateli zájezdu oznamovat bez zbytečného odkladu. Objednatel zájezdu nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká se více než 20% doby jeho trvání). Pokud objednatel zájezdu nejpozději do 3 dnů od obdržení návrhu změn cestovní smlouvy, neoznámí písemně CK, že se změnami cestovní smlouvy nesouhlasí, je okamžikem uplynutí této lhůty uzavřená cestovní smlouva změněna dle návrhu CK. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Při uzavření nové cestovní smlouvy se v těchto případech platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přilet do místa určené v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

b) v průběhu zájezdu:

CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytně nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinna:
- zajistit náhradní program a služby v přiměřeném nebo vyšším rozsahu a kvalitě.
- upravit cenu zájezdu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a poskytnout účastníkům přiměřenou slevu, pokud byly náhradní služby v nižší kvalitě.

ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

1. CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníkem.
2. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků CK v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
3. CK neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu a za škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
4. Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto cestovní smlouva ruší a objednateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odstupného v následující výši:
a) 10% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno nejpozději 60 dní před zahájením zájezdu (pobytu)
b) 20% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno nejpozději 40 dní před zahájením zájezdu
c) 40% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu

- d) 60% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu
 - e) 80% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno nejpozději 10 dní před zahájením zájezdu
 - f) 100% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno nejpozději 9 dní před zahájením zájezdu
3. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu, v případě závažného narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, je CK oprávněna od cestovní smlouvy vůči tomuto účastníkovi odstoupit. Vedoucí zájezdu či delegát je pak oprávněn takového účastníka ze zájezdu vyloučit bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.

REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.
2. Neplní-li CK své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo písemně a bez zbytečného odkladu poté, co zjistí porušení povinnosti CK. Reklamaci zákazník činí vůči CK prostřednictvím delegáta, tak aby mohla být (bude-li to možné) ihned na místě pobytu zjednána náprava a nevznikala další škoda, jejíž náhrada zákazníkovi nemůže být přiznána, pokud nereklamoval bez zbytečného odkladu poté, co zjistil porušení povinnosti CK.
3. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
4. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
5. Účastník zájezdu, který je bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo z části všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

1. CK je povinna poskytnout objednateli zájezdu písemně před zahájením zájezdu další informace, které jsou pro zákazníky důležité a které jsou již známy, pokud již nebyly obsaženy v cestovní smlouvě nebo katalogu.
2. Objednatel zájezdu je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, jakož i země do níž se cestuje, účastníky zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel cestovní smlouvu. Objednatel zájezdu je povinen zajistit, aby účastníci zájezdu v jejichž prospěch uzavřel cestovní smlouvu, měli u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole pracovníkům CK. Objednatel zájezdu je dále povinen zajistit, aby se účastníci zájezdu v jejichž prospěch cestovní smlouvu uzavřel, řídili písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny průvodce zájezdu a delegáta a dodržovali stanovený program. Za škody vzniklé nedodržením těchto předpisů odpovídá objednatel zájezdu.
3. Z účasti na zájezdu nevyplyvá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacení ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 9. 2009.
2. Pro zájezdy, které CK prodává pro jiné cestovní kanceláře, platí podmínky pořádkající cestovní kanceláře.
3. CK pro stanovení kategorie ubytování používá kategorie označení dané zemí, ve které se ubytování nachází.
4. Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto podmínek nebo cestovní smlouvy neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.
5. Objednatel zájezdu podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit CK. Objednatel zájezdu bere na vědomí, že pojištění podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech společenstevních osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá. Objednatel zájezdu je osobně odpovědný za správnost všech jím uvedených osobních údajů.
6. Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochranné osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, a to pouze ke své činnosti a za účelem nabízení svých služeb.