

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ZÁJEZDŮ CK ENKO

1. Úvod

Klienti se účastní zájezdů CK ENKO (dále „CK“) na základě uzavřené smlouvy o zájezdu (dále „SoZ“). Všeobecné smluvní podmínky účasti (dále „VOP“) jsou nedílnou součástí SoZ. Informace v aktuálním katalogu CK jsou rovněž nedílnou součástí SoZ. Klient uzavřením SoZ stvrzuje, že je obeznámen s informacemi v katalogu a těmito VOP CK a akceptuje je bez výhrad. VOP jsou dostupné na www.enko.cz. Pokud jsou v SoZ uvedeny odlišné podmínky a skutečnosti oproti těmto VOP nebo informacím dle katalogu, mají přednost údaje uvedené v SoZ.

2. Uzavření SoZ

SoZ sjednává klient telefonicky, emailem, na internetových stránkách CK. Po sjednání SoZ obdrží klient dodatečně potvrzení o zaknihování. Před uzavřením SoZ je klient povinen si správnost objednaných služeb a uváděných osobních údajů zkontrolovat. V případě sjednání SoZ po telefonu, prostřednictvím emailu je smlouva uzavřena souhlasným projevem vůle obou stran. Pokud je smlouva sjednávána prostřednictvím internetových stránek, zašle klient objednávku prostřednictvím elektronického systému. SoZ je potom uzavřena doručením potvrzovacího emailu od CK klientovi.

V případě zaslání písemné objednávky klientem, je SoZ uzavřena až akceptací ze strany CK. Akceptace proběhne emailem, telefonem nebo poštou.

Nárok klienta na účast na zájezdu a využívání sjednaných služeb vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek daných těmito VOP. Zaplacením se rozumí: připsání platby na účet CK, nebo převzetí platby v hotovosti pracovníkem CK. Za splnění závazků dalších klientem na zájezd přihlášených osob uvedených v SoZ zodpovídá klient, objednavatel. Objednavatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu předá ostatním osobám uvedeným na SoZ veškeré informace, které jsou v SoZ uvedené, zejména pak informace v souvislosti s platbou zájezdu a s pokyny k odjezdu.

Klient může do zaslání SoZ doplnit chybějící osobní údaje. Doplnování dalších služeb nebo požadavků nad rámec uvedený v zaslání SoZ nebude CK považovat za akceptaci nabídky, resp. uzavření SoZ.

Informace uvedené v SoZ pod bodem poznámka nejsou závazným ujednáním smluvních stran. CK nevznikají v souvislosti s bodem poznámka žádné povinnosti vůči klientovi a klientovi nevznikají žádné nároky vůči CK.

3. Označení druhu pokoje a počtu cestujících

Druh pokoje je uveden v každé SoZ/potvrzení o zájezdu. Některé pokoje obsahují rozmezí možného počtu ubytovaných cestujících, např. 2-3 lůžkový pokoj. CK může tento pokoj obsadit 2 až 3 cestujícími. CK může v rámci tohoto rozmezí pokoje cestujícím měnit dle skutečné obsazenosti v pokoji, např. 3 lůžkový pokoj v případě obsazení 2 cestujícími může CK vyměnit za 2 lůžkový pokoj. Klient a spolucestující osoby mají nárok pouze na počet lůžek, které skutečně obsadí. CK nemůže bez souhlasu klienta slučovat cestující z různých pokojů dohromady do 1 pokoje (kromě služby „jedu sama – ubytovat s někým“ viz níže).

4. Cena zájezdu

Klient má povinnost uhradit cenu zájezdu. Cena zájezdu je uvedena v SoZ/potvrzení o zájezdu a zahrnuje služby, které jsou v katalogu pro příslušný zájezd stanoveny a další služby, které si klient objednal. Platby ceny zájezdu mohou být rozděleny na zálohu a doplatek s příslušnými termíny splatnosti uvedenými v SoZ/potvrzení o zájezdu. Nejsou-li záloha, doplatek nebo celková cena zájezdu zaplacený řádně a včas dle SoZ/potvrzení o zájezdu, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy.

CK může na žádost klienta jako službu pro snížení ceny ubytování, ubytovat samostatně jedoucí klienty spolu do jednoho pokoje (služba „jedu sama – ubytovat s někým“). Klient vyžadující tuto službu souhlasí, že pro úspěšné vyhledání spolubydlíčího může být v rámci jedné destinace přemístěn do jiné ubytovací kapacity. Klient souhlasí s tím, že případný doplatek (kladný rozdíl v ceně ubytování při přemístění dle cen uvedených v katalogu CK) uhradí nejpozději v den zahájení zájezdu. V případě, že je cena ubytování po přemístění nižší, vrátí CK příslušný rozdíl ceny klientovi. CK se však nemusí podřídit najít klientovi vhodného spolubydlíčího. V tomto případě se klient zavazuje doplatit cenu za 1 lůžkový pokoj dle ceny uvedené v katalogu CK, a to nejpozději v den zahájení zájezdu.

U zahraničních zájezdů (Slovensko) je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu, a to dle dále specifikovaných podmínek. Cena zájezdu nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu uvedenou v SoZ/potvrzení o zájezdu je CK oprávněna jednostranně zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Pokud dojde ke zvýšení ceny zájezdu o více než 10%, má zákazník právo od dříve uzavřené smlouvy odstoupit bez placení odstupného. Neučiní-li tak ve lhůtě vyznačené na písemném oznámení, je povinen uhradit rozdíl ve výši vyúčtované ceny nejpozději do dne zahájení zájezdu. V případě, že klient z důvodu zvýšení ceny odstoupí od SoZ, nabídne mu CK náhradní zájezd odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, je-li to v jejich možnostech.

5. Práva a povinnosti klienta

Klient je oprávněn:

- Požadovat řádné poskytnutí všech smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
- Reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Reklamací uplatňuje klient bezodkladně na místě vzniku vad písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastoupení CK. V případech, kdy vady nebyly odstraněny na místě, reklamuje klient vady písemně přímo CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce, od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle SoZ, jinak jeho právo zaniká.
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu – viz článek 6 těchto VOP.
- Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Toto oznámení musí být CK doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

Klient je povinen:

- uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších objednaných služeb,
- zajistit si platný cestovní doklad, jakož i další doklady požadované pro vstup do příslušné země,
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které klient cestuje,
- řídit se pokyny delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd,
- vzniklé vady bezodkladně reklamovat,
- dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,

g) ještě před zakoupením zájezdu zvážit svou účast na zájezdu s ohledem na svůj zdravotní stav s ohledem na program zájezdu, popřípadě svou účast na zájezdu před jeho zakoupením konzultovat se svým ošetřujícím lékařem. Klient je zejména povinen s ohledem na svůj zdravotní stav odpovědně zvážit svou účast na cvičebním programu nebo lázeňských službách. CK nenese odpovědnost za případné zdravotní problémy či jakoukoli jinou újmu způsobenou klientovi v důsledku porušení shora uvedených povinností.

h) Klient, který nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

Klient, který nerespektuje pokyny osoby pověřené CK odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto VOP nebo poruší obecně závazné právní předpisy platné v místě, může být ze zájezdu vyloučen. Oznámením o vyloučení ze zájezdu zaniká povinnost CK poskytovat klientovi jakékoli služby a naopak vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu za porušení povinností vyplývajících ze SoZ a nákladů tím vzniklých.

6. Práva a povinnosti CK

a) Nutí-li vnější okolnosti CK změnit podmínky zájezdu, navrhne CK klientovi změnu SoZ. Pokud je změnami dotčena i cena zájezdu, bude v návrhu smlouvy uvedena i nová cena. Nesouhlasí-li klient se změnou SoZ, má právo do pěti dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od SoZ odstoupit. Lhůta musí končit před zahájením zájezdu. Pokud zákazník od smlouvy neodstoupí, platí, že se změnou souhlasí.

b) Jeli konání zájezdu podmíněno dosažením určitého minimálního počtu klientů, je CK oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů uvedeného v SoZ zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 14 dnů před odjezdem a neprodleně vrátit klientovi všechny úhrady poskytnuté dle SoZ. V takovém případě nemá zákazník právo na odstupné.

c) Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji klient bez zbytečného odkladu, má klient právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

d) CK doručí nejpozději 7 dnů před konáním zájezdu klientovi další podrobné informace o zájezdu (Voucher).

7. Zrušení SoZ a odstoupení od SoZ

a) CK je oprávněna před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito VOP nebo v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

b) Klient může od SoZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů. Odstoupí-li klient od SoZ proto, že CK porušila svoji povinnost, nepřísluší CK odstupné uvedené níže.

c) Písemné oznámení o odstoupení od SoZ doručí odstupující smluvní strana druhé smluvní straně. Účinky odstoupení od SoZ nastávají dnem doručení písemného oznámení druhé smluvní straně.

d) CK je oprávněna od SoZ odstoupit v případě, že klient neuhradil zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu ve lhůtě stanovené v SoZ. V případě, že klient neuhradí CK zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu do lhůt stanovených v SoZ, nevznikne mu právo účastnit se zájezdu ani právo čerpat jakékoli služby. CK vzniká nárok na odstupné ve výši dále stanovené. CK však může vyzvat klienta k úhradě zálohy na cenu zájezdu či ceny zájezdu se stanovením dodatečné lhůty k zaplacení. Pokud klient neuhradí zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě, nevznikne mu právo účastnit se zájezdu ani právo čerpat jakékoli služby. Současně s tím také vzniká CK právo na odstupné, resp. právo na odstoupení od SoZ.

f) Odstoupí-li klient nebo CK od SoZ z důvodů uvedených v těchto VOP s výjimkou uvedenou v písm. b, je klient povinen zaplatit CK odstupné, které činí:

a) 400,- Kč/os. do 30.4. b) 800,- Kč/os po 30.4. c) 1.000,- Kč/os po 30.5

smluvní pokutu ve výši dle předchozí věty je klient povinen zaplatit CK i v případě, že klient na zájezd nenastoupí.

g) CK je oprávněna odečíst si odstupné ze zaplacené ceny či části ceny zájezdu.

8. Odpovědnost za škodu

CK neodpovídá za škodu způsobenou vyšší mocí. CK rovněž nenese odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu (viz odstavec „Cena obsahuje“ u jednotlivých destinací) pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu, jiné organizace či osoby. CK nezodpovídá za případnou škodu vzniklou při cykloturistice a doporučuje klientům zjednat si na tuto úrazové pojištění. CK odpovídá za škodu vzniklou z porušení povinností ze SoZ.

9. Závěrečná ustanovení

Klient souhlasí s použitím svých osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v SoZ/potvrzení o zájezdu pro potřeby CK za účelem uzavření SoZ a zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu klientovi. Souhlas se zpracováním osobních údajů platí i pro další subjekty spolupracující s CK při zajišťování služeb pro klienta na zájezdech.

Informace a údaje obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy.

CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit.