

Všeobecné smluvní podmínky účasti a projeje na zájezdech cestovní kanceláře KOZAK TOUR

1. Úvodní ustanovení

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Jozef Kozák – TOUR (dále jen CK Josef Kozák – Tour) a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a je dále upraven tímto Všeobecnými podmínkami. Zájezdy je možné objednat a zakoupit v prodejním místě CK Josef Kozák – Tour a dále u všech jeho smluvních prodejců – cestovních agentur (CA). V případě zakoupení zájezdu u CA je v naléhavých případech z důvodů operativnosti oprávněna jednat přímo s klientem.

2. Účastníci zájezdu

CK Josef Kozák – Tour poskytuje pouze objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se zájezdu mohou účastnit jen s výslovným souhlasem zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

3. Vznik smluvních vztahů platby

- právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu. Povinnost závazné rezervace - zakinování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany CK Josef Kozák-TOUR vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy, prohlášením, že zákazník byl se Všeobecnými podmínkami plně seznámen, souhlasí s nimi a současně zaplacením 50% zálohy z ceny zájezdu. Zálohu nebo celou cenu za poskytnutý zájezd může zákazník složit v prodejní CK Josef Kozák-TOUR nebo u jeho smluvních prodejců - zprostředkovatelů.

- doplatek ke složené záloze za poskytnutou službu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smlouvené služby připsána na účet CK Josef Kozák-TOUR. Bez úplného zaplacení zákazník neodrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK Josef Kozák-TOUR je oprávněna zájezd zrušit.

- pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy. Na zájezd je nutné vzít s sebou veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole.

- pro případ, že zákazníkem odsouhlasený návrh předloženo cestovní smlouvy je doručeno CK Josef Kozák-TOUR až po vyznačení lhůtě, případně, je-li cestovní smlouva vyplněná ze strany zákazníka neúplně a nebo v rozporu s tímto Všeobecnými podmínkami, je CK Josef Kozák-TOUR oprávněna prodat zájezd dalšímu zájci.

- smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na smlouvě vyznačených ručí objednatel stejně jako za své vlastní závazky. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.

4. Sjednané služby

- pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě a odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím dodatku, potvrzeny CK Josef Kozák-TOUR a zákazníkem uhrazený před jejich poskytnutím.

- délka zájezdu je určena termíny uvedenými na smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, nejpozději 7 dnů před odjezdem.

- podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14 a v den odjezdu musí opustit pokoje do 10 hodin. Včasný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit resp. pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů - ubytovatelů v místě a CK Josef Kozák-TOUR na ně nemá žádný vliv.

- za stejné osoby počátků a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK Josef Kozák-TOUR poskytovat záruky a žádnou náhradu.

- zákazníci jsou povinni dostavit se na místo nástupu (přesný popis stanovíse obdrží v odbavovacích pokynech) včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník ve lhůtě určené nedostaví, je povinen si transfer zajistit sám a na vlastní náklady. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě nebo v katalogu, případně jiné závazné dispozici poskytnuté CK Josef Kozák-TOUR. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK Josef Kozák-TOUR.

5. Ceny a jejich úhrada

- ceny zájezdu pořádaných CK Josef Kozák-TOUR jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK Josef Kozák-TOUR. Orientační ceny zájezdu a dalších služeb poskytovaných CK Josef Kozák-TOUR jsou uvedeny v katalogu. Závazná a dohodnutá cena je uvedena na smlouvě. Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v katalogové nabídce.

- katalogové ceny CK Josef Kozák-TOUR jsou kalkulovány kursem zahraničních měn, který je platný v době, kdy je katalog dáván do tisku. V případě, že dojde ke zvýšení tohoto kursu o více než 3 %, může dojít ke zvýšení ceny o skutečný kurzový rozdíl. O tomto zvýšení ceny bude zákazník neprodleně informován, přičemž oznámení mu bude odesláno nejpozději dvacátý první den před zahájením zájezdu. Při úplné úhradě zájezdu do 31. ledna daného kalendářního roku bude cena dodržena i v případě kurzové změny.

- zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulužkového pokoje musí být napačována přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se další účastník nepřihlásí

- pokud je pojištění nedílnou součástí ceny zájezdu, vydá CK Josef Kozák-TOUR doklad o pojištění zákazníka po zaplacení celé ceny zájezdu jako součást odbavovacích pokynů.

6. Změny sjednaných služeb

a) Před zahájením zájezdu.

- Pokud nastanou nezávislé okolnosti, které CK Josef Kozák-TOUR brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy apod.), případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny CK Josef Kozák-TOUR nebo prodejce oznámí zákazníkovi. Při zvýšení ceny zájezdu CK Josef Kozák-TOUR tuto skutečnost sdělí. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb a která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, bude se mit za to, že se změna souhlasí.

- zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky

na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stomo-
poplatků:

* při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany CK Josef Kozák-TOUR nebo při závazné změně programu nebo při způsobu přepravy. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě a CK Josef Kozák-TOUR nemohla předem tuto skutečnost ovlivnit.

* zvýšení ceny zájezdu o více jak 10 % původně stanovené ceny. CK Josef Kozák-TOUR má právo při dodržení podmínek zákona jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, ne však později než 21 dní před zahájením zájezdu. Tuto skutečnost oznámí zákazníkům nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb a která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, bude se mit za to, že se změna souhlasí.

b) Změny odjezdu

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) odjezdu, které nemůže CK Josef Kozák-TOUR ovlivnit (k této změně může dojít bezprostředně před odjezdem), vyhrajuje si CK Josef Kozák-TOUR právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu autobusu. V těchto případech CK Josef Kozák-TOUR nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány, a neodpovídá za případné škody, které v této době zákazníkovi vzniknou. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému, v rámci autobusové přepravy, převzeme CK Josef Kozák-TOUR náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2. tř., případně autobusového jízdného.

c) Změny v průběhu zájezdu

CK Josef Kozák-TOUR je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníkovi operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK Josef Kozák-TOUR povinná:

* zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát při tom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služby.

* upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb (nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než službami nižší jakosti, bude zákazníkovi vrácen rozdíl v ceně). Nároky budou řešeny individuálně.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK Josef Kozák-TOUR, nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK Josef Kozák-TOUR zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

7. Odstoupení od cestovní smlouvy zákazníkem

a) změny v rezervaci

- zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu CK Josef Kozák-TOUR.

- stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

Doba před stanoveným odjezdem, stornoplatek ve které jsme obdrželi zrušení na osobu
více než 40 dní skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 300 Kč
40-30 dní10 % (nejméně 300 Kč)
29-15 dní30 % (nejméně 300 Kč)
14-8 dní70 %
7-4 dny80 %
3 dny a méně100 %

Stornopoplatky se vztahují i na změnu termínu ze strany klienta. - pokud dojde ke stornu z mimořádných závazných důvodů (umrtí, nemoc) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80% účtovaných nákladů (viz pojištění). Toto se netýká základního stornopoplatku při stornu více než 40 dní před odjezdem zájezdu, který není pojištěn.

- pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd zájezdu, případně musí být před započítání cesty či v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.

- změna rezervace - knihování ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 100 Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu, odjezdového a příjezdového místa, změnu služeb a dopravy. Zákazník může smlouvu postoupit, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu. Zákazník jako postoupitel o této skutečnosti musí uvědomit pořadatele v textové podobě nejpozději 30 dní před konáním zájezdu spolu se souhlasem třetí osoby jako postoupníka. Změny provedené v době kratší než 40 dnů před odjezdem lze ze strany CK Josef Kozák-TOUR považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

8. Zrušení zájezdu ze strany CK Josef Kozák-TOUR

- CK Josef Kozák-TOUR je oprávněna v těchto případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 7 dní před zahájením zájezdu trvajících až šest dní a 48 hodin před zahájením zájezdu trvajících méně než dva dny.

- je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako je válka, zemětřesení, povstání, nebo byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků, a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je CK Josef Kozák-TOUR oprávněna zájezd zrušit.

- ve všech výše uvedených případech nabídne CK Josef Kozák-TOUR zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoliv další náhrady.

9. Vady zájezdu

V případě, že zájezd nebo jiná ze služeb cestovního ruchu neprobíhají dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn uplatnit právo z vadného plnění a to bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být včas sjednaná náprava na místě samém (zákazník má v tomto případě právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady). Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady.

Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Reklamací zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce nebo delegáta či průvodce CK Josef Kozák-TOUR v místě konání zájezdu, provede písemnou reklamací a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. V případě, že reklamacie nebude podána písemně a bez zbytečného prodloužení, vystavuje se zákazník riziku, že se změní, omezi nebo zanikne nárok na uznání reklamacie a úhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné oznámení či aktivním přístupu klienta při řešení reklamacie nevznikly. Cestovní kancelář je oprávněna po uplacení vady v místě konání zájezdu tuto řešit poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Cestovní kancelář jako pořadatel odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu služeb.

10. Cestovní doklady a osobní odpovědnost

Zákazníkovi jsou před uzavřením smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2524 obč. zák. sděleny údaje uvedené v zákoně upravujícím některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich výzvě a jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Každý zákazník CK Josef Kozák-TOUR je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních a dalších bezpečnostních předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí země a míst, do kterých cestuje. Dbá i na to, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně šest měsíců. Cizí státní příslušníci si obvykle zajišťují víza sami a CK Josef Kozák-TOUR nenesou odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník ke své tíži.

Pořadatel je povinen sdělit zákazníkovi celkovou cenu zájezdu včetně daní, poplatků, jiných obdobných plnění, případně pokud tyto nelze vyčíslit, je mu povinen sdělit druh dalších nákladů, jež mu mohou ještě vzniknout.

11. Pojištění

Každý zákazník CK Josef Kozák-TOUR je po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěn v souladu s ustanovením zákona č. 159/1999 Sb. komplexním pojištěním na základě smlouvy uzavřené mezi CK Josef Kozák-TOUR a pojišťovnou. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK Josef Kozák-TOUR je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí. Pojištění je součástí ceny zájezdu (viz cena zahrnuje - u některých autokarových zájezdů a zájezdů s vlastní dopravou pojištění nemusí být v ceně zahrnuto). Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoli cesty. Každý zákazník CK Josef Kozák-TOUR má možnost dalšího individuálního připojištění.

Pojištění/Tarif

Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb - max. plnění 5 000 000 Kč

Součástí pojištění asistenčních služeb jsou :
- náklady na reparaci pojištěného do výš max. plnění
- náklady na reparaci tělesných ostatků pojištěného
- náklady na vyslání opatrovníka 100000 Kč
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty 100000 Kč
- náklady vzniklé zmeškáním dopravního prostředku 100000 Kč
- náklady na právní pomoc vč. jejího zprostředkování - dtto-
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů 100000 Kč
- zachraňovací náklady 1 500 000 Kč
- oskodonění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu 100000 Kč
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému 100000 Kč
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel 5000 Kč
- náklady vzniklé zpožděním letu 5000 Kč
Úrazové pojištění – smrt následkem úrazu 150000 Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu 300000 Kč
Úrazové pojištění – nemocnický oskodoň 300 Kč/den
(hospitalizace úraz + nemoc v zahraničí)
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby 1 000 000 Kč
Pojištění zavazadel 15000 Kč/5000 kus
Pojištění stravovacích poplatků (max. do výše 80 %) 15000 Kč
Pojištění nevyužitých dovolených 15000 Kč

12. Platnost

- Tyto Všeobecné podmínky platí pro účastníky zahraničních zájezdů CK Josef Kozák-TOUR z Katalogu
- Tyto Všeobecné podmínky jsou platné i účinné od 2. 1. 2019.
- Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK Josef Kozák-TOUR si vyhrajuje právo aktualizace a změn.