

## Všeobecné smluvní podmínky

### 1. Smluvní vztah

a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář RoSlo s.r.o., Planá 69, České Budějovice 370 01, IČO: 260 87 391 (dále jen cestovní kancelář) vzniká převzetím rádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy či objednávky a jejím zpětným potvrzením.

b) Cestovní kancelář poskytne služby všem zákazníkům bez omezení. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit akce pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let.

### 2. Ceny zájezdů

a) Ceny zájezdů jsou cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a cestovní kancelář.

b) Zároveň s uzavřením cestovní smlouvy musí být uhrazena záloha ve výši 50% z předpokládané ceny zájezdu. Doplatek do plné výše musí být zaplacen nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě nedodržení těchto podmínek ruší cestovní kancelář své závazky.

c) Po zaplacení ceny zájezdu předá cestovní kancelář zákazníkovi voucher (ubytovací poukaz) a to nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Pokud si zákazník koupí zájezd u smluvního partnera CK, dostane pokyny k odjezdu. Ostatní odbavení obdrží u autobusu. Klienti na vlastní dopravu dostanou odbavení týden před nástupem poštou nebo osobně v CK.

d) pokud dojde od uzavření cestovní smlouvy do dne započítání zájezdu ke změně ceny (devalvace měny, změna ceny pohonných hmot, dopravních poplatků, pojistných sazeb, apod.), je cestovní kancelář povinná neprodleně zákazníka informovat při zvýšení ceny zájezdu. Do 10 % je zákazník povinen uhradit rozdíl nejpozději v den odjezdu. Pokud zvýšení přesáhne 10 % původní ceny, má zákazník právo od uzavřené smlouvy odstoupit, a to písemně. Neučiní-li tak zákazník ve stanovené lhůtě, je povinen zvýšenou cenu uhradit.

### 3. Práva a povinnosti zákazníka

a) Má právo vyžadovat poskytnutí služeb taxativně sjednaných a uvedených v cestovní smlouvě.

b) Má právo být seznámen neprodleně se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb, či ceně zájezdu.

c) Má právo a povinnost ihned reklamovat případné vady poskytnutých služeb (viz. část 7)

d) Má právo kdykoliv odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornopodmínek ( viz. část 5 )

e) Má povinnost poskytnout cestovní kanceláři úplné a pravdivé údaje při vyplnění přihlášky, či objednávky, v případě porušení této povinnosti nese odpovědnost za případné škody.

f) Má povinnost sdělovat cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám, se kterými byl seznámen.

g) Má povinnost uhradit cestovní kanceláři sjednanou cenu zájezdu.

h) Má povinnost zkontrolovat, zda všechny sjednané služby v cestovní smlouvě jsou shodné s katalogem.

i) Má povinnost řídit se informačními materiály, které upřesňují konkrétní podmínky zájezdu a dbát pokynů průvodce, či delegáta

j) Má povinnost dostavit se včas na odjezd, nedostaví-li se nebo zmešká-li odjezd, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

k) Má povinnost dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje.

l) Má povinnost při změně termínu zaplatit manipulační poplatek 500,- Kč za celou cestovní smlouvu.

m) Zákazník má právo na ochranu osobních dat.

n) Pokud zákazník odmítne vyplnit v cestovní smlouvě rodné číslo, cestovní kancelář ho nebude moci pojistit. Veškeré náklady nedodržením těchto předpisů nese klient.

### 4. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

a) Má právo z důvodu, které nemůže ovlivnit (politická situace, devalvace měny, změna u dodavatelů služeb, počet účastníků apod.) zájezd zrušit, změnit termín, hodinu odjezdu, cenu, či program apod.

b) Má právo vyloučit ze zájezdů účastníky bez nároku na náhradu nevyužitých služeb, pokud ti svým jednáním či chováním narušují, nebo ohrožují průběh a program zájezdu, nebo porušují právní předpisy ČR, nebo navštíveného státu apod.

c) Má právo neposkytnout finanční náhradu, pokud zákazník z vlastní viny služby nečerpá.

d) Má povinnost informovat zákazníka o případných změnách.

e) Má povinnost předat zákazníkovi základní doklady k zájezdu (pokyny k odjezdu, ubytovací poukaz, cestovní pojištění). Způsob předání těchto dokladů je sjednán při koupi zájezdu.

f) Má povinnost případné připomínky, stížnosti, či reklamace zákazníků řešit nejpozději do 30 dní po písemném doložení uvedeného.

g) Má právo změnit ubytování, přičemž náhradní ubytování musí být zajištěno ve stejné a nebo vyšší kategorii.

h) Neručí za případné zpoždění odjezdu způsobené z technických důvodů. Žádáme proto cestující, aby při plánování přípojů, termínů obchodních schůzek atd., brali v úvahu možnost zpoždění. V případě zpoždění nevzniká klientovi nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky.

### 5. Stornovací podmínky

a) K odstoupení od účasti na zájezdu je vždy třeba písemného oznámení (doporučený dopis, potvrzený fax nebo písemný záznam mezi zákazníkem a cestovní kancelář).

b) Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu zrušit smluvní vztah a má povinnost zaplatit stornopoplatky ve výši:

- více než 45 dnů před odjezdem za každou stornovanou osobu (vč. dětí) 1000,- Kč manipulační poplatek, na který se nevztahuje pojištění související se zrušením cesty (storno).

- Od 44 dní do 21 dní před odjezdem 35 % z ceny zájezdu

- Od 20 dní do 11 dní před odjezdem 70 % z ceny zájezdu

- Od 10 dní do dne odjezdu včetně 100 %

Den, ve kterém došlo ke zrušení cestovní smlouvy, se započítává do dnů, které určují výši stornopoplatků.

c) likvidace a plnění ze strany pojišťovny probíhá až po odjetí zájezdu

d) Odstoupí-li od smlouvy z důvodu změn podmínek ze strany cestovní kancelář, či jiného důvodu než je zavinění ze strany zákazníka, bude mít právo na účast v náhradním zájezdu, nebo na vrácení celé zaplacené částky, a to do 21 dnů od obdržení storna.

### 6. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu a nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí a nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu na své náklady opatřit nové nebo náhradní doklady sám. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu.

### 7. Reklamace

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně, nejpozději do 3. měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná. CK je povinná zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení rezervace, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamace. Zákazník je povinen uvést údaje pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamací domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za reklamaci a CK je povinná o této skutečnosti písemně informovat. V případě, že informace budou zákazníkem dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů CK. CK nenes žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu, či jiné organizace.

### 8. Pojištění

CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojišťovnu smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Pojištění je součástí ceny zájezdu (viz cena zahrnuje). Zákazníkovi vzniká právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud tato doprava je součástí zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

### 9. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje, včetně rodného čísla, uvedené na této smlouvě zpracovávala CK RoSlo s.r.o. v souladu se zákonem č 101/200 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a smluvním partnerům, kteří jsou oprávněny služby CK ROSLO s.r.o. zejména nabízet, provádět distribuci nabídek a poskytovat služby, vyřizovat reklamace a zpracovávat účetní operace úhrad za poskytnuté služby. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v této cestovní smlouvě.