

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE DON FELDER

Provozovatel CK Don FELDER je firma EWE s.r.o., se sídlem Třebovská 570, Ústí nad Orlicí, IČO:45537721, DIČ:CZ45537721, zapsaná u krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9244 (dále je CK EWE).

I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí cestovních smluv (dále jen CS) uzavíraných s klienty CK EWE na základě kterých se klienti zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CK EWE.
2. CK EWE organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro klienty s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z CS uzavřené mezi CK EWE jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou v CS uvedeny a CK EWE akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v CS.

III. Uzavření cestovní smlouvy

1. CS k zájezdu pořádaném CK EWE obsahuje zejména osobní údaje klienta, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výši jednotlivých záloh. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v CS.
2. Nárok klienta na účast na zájezdu pořádaném CK EWE, který je předmětem uzavřené CS mezi klientem a CK EWE vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.
3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na CS odpovídá klient (objednavatel), se kterým je uzavírána CS.
4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tj. druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty a specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů CK EWE nebo z ostatních nabídek zpracovaných CK EWE, které má klient k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách CK EWE nejsou, budou uvedeny přímo v CS mezi klientem a CK EWE.

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným CK EWE či ostatními nabídkami CK EWE na internetových stránkách www.dovoleny.cz.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem CK EWE či ostatními nabídkami vydanými CK EWE případně blíže specifikovány v CS.
3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 10 dnů po uzavření CS a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 60 dnů před začátkem zájezdu.
4. Pokud dojde k uzavření CS v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření CS. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet CK EWE.
5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu CK EWE. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně CK EWE, nádražní 88, 563 01 Lanškroun, případně bezhotovostním převodem na účet CK EWE, účet firmy EWE s.r.o., KB č.ú. 706343611/0100), nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce CK EWE, jehož prostřednictvím uzavřel CS. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CK EWE.
6. CK EWE je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v CS, případně oznámena písemně klientovi.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK EWE oprávněna od CS odstoupit. Před odstoupením od smlouvy může CK EWE poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK EWE nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplácena v plné výši ani do 19 dnů před zahájením zájezdu, má se za to, že klient od smlouvy odstoupil, a CK EWE vzniká nárok na odstupné ve výši 80 % z celkové ceny zájezdu.

V. Změna ceny zájezdu

1. CK EWE je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku jednostranně zvýšit cenu zájezdu.
2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
 - b) ceny za palivový příplatek včetně cen pohonných hmot
 - c) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
 - d) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.
3. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:

- a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
- b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje klient na místě vzniku závad nejlépe písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastoupení cestovní kanceláře, v případech, které nebyly odstraněny na místě, pak nejlépe písemně přímo u CK EWE nejpozději do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,
- c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.

2. Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK EWE, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené.

Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou CS. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě může být klientovi účtován manipulační poplatek - viz čl. VIII odst. 6.3. Klient je povinen:

- a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
- b) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
- c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese klient,
- d) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CK EWE odpovědností za zájezd,
- e) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CK EWE odpovědností za zájezd, nebo, pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo CK EWE.

4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejdříve zástupce CK EWE v místě konání zájezdu a provede nejlépe písemnou reklamaci.

5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb.

6. Klient, který bez zavinění CK EWE nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce či další osoby pověřené CK EWE odpovědností za zájezd nebo poruší stanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle CS poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.

7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi místní delegát CK EWE nebo další osoba pověřená CK EWE odpovědností za zájezd. Doručením oznámení o vyloučení ze zájezdu klientovi zaniká povinnost CK EWE poskytovat klientovi jakékoli služby dle CS a naopak CK EWE vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících z CS, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

VII. Práva a povinnosti CK EWE

1. CK EWE je oprávněna ze závažných důvodů ležících na její straně změnit před zahájením zájezdu podmínky CS a navrhnout je klientovi. CK EWE není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna CS vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK EWE změnu CS, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit nebo zda od CS odstoupí (bez uplatnění stornopoplatků). Pokud klient ve stanovené lhůtě 3 dnů od doručení návrhu na změnu CS neoznámí CK EWE, že návrh nepřijímá a neodstoupí od CS, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od CS neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto podmínek.

2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

- a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu).
- b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolané nepředvídatelnými okolnostmi.

3. CK EWE je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek klientů zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.

4. CK EWE je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne klientovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou.

5. CK EWE se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CK EWE nebo další osoby pověřené CK EWE odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.

6. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady. Reklamaci nelze uplatnit v případech, kdy:

- a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta,
- b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb,
- c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost CK EWE plnit jakékoli nároky klientů vyplývající z nastalých nedostatků a změn uvedených v tomto odstavci.

d) došlo ke změnám letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku. CK EWE neodpovídá za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku změny času příjezdu či odjezdu přepravy, bez ohledu na druh přepravy, ani nekompensuje služby, které nebyly v důsledku těchto změn čerpány.

VIII. Odstoupení od cestovní smlouvy

1. CK EWE je oprávněna od CS odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.

2. Klient je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od CS písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CK EWE. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CK EWE újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího klienta a v případě, že se nepodaří náhradního klienta zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK EWE a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.

3. Stornopoplatky podle odstavce 2 činí:

- a) 15 % min. 500 Kč/os z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
- b) 35 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,
- c) 50 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
- d) 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,
- e) 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu či prvním dnem pobytu.

4. Stornopoplatky za dopravu, která je vypsána formou samostatného příplatku, činí v případě odstoupení od CS ze strany klienta v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

5. Pokud klient na zájezd nenastoupí ve stanoveném čase nebo se nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od CS bez udání důvodů k prvnímu dni zájezdu a účtované stornopoplatky budou ve výši 100 %.

6. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK EWE o odstoupení od CS. V případě, že klient, odstupující od CS, zajistí na stornované místo jiného klienta nebo budou účtovány stornopoplatky, ale pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba. V případě, že klient změní služby (změna plážových služeb, objednávka chlazení, zapůjčení motorových vozidel apod.) již uvedené v cestovní smlouvě, bude CK EWE účtovat manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.

IX. Zprostředkovatelské služby

1. CK EWE či její obchodní prodejci (obchodní zástupci) mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro klienta cestovní pojištění. CK klienty zájezdu informuje o pojištění a toto pojištění klientovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi klientem a pojišťovnou. Vzniklé pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší klient, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem.

X. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích a ostatních nabídkách vydaných CK EWE o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK EWE je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit.

2. CK EWE si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

3. Zákazník poskytnutím svých osobních údajů a potvrzením CS uděluje souhlas se správou, zpracováním a uchováním svých osobních údajů CK EWE. Osobní údaje mohou být zpracovány po dobu neurčitou a jsou bezpečně zpracovány v elektronické databázi CK EWE, dále mohou být využity k činnosti společnosti CK EWE za účelem usnadnění kontaktu se zákazníkem v budoucnu a k činnosti za účelem nepravdělného oslovení zákazníka s nabídkou služeb CK EWE. Tyto činnosti budou prováděny souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Pokud k os. údajům zákazníka bude mít přístup jiný subjekt než CK EWE, bude tomu tak pouze v rámci spolupráce na činnostech společnosti CK EWE, tedy za účelem usnadnění kontaktu se zákazníkem a činností za účelem oslovení zákazníka s nabídkou služeb CK EWE, přičemž takovýto jiný subjekt nesmí tyto údaje předávat jiné osobě. Svůj souhlas s poskytnutím osobních údajů může zákazník kdykoliv odvolat tak, že bude kontaktovat společnost CK EWE dle aktuálních kontaktních údajů umístěných na stránkách www.ewe.cz, penzion.donfelder.cz

4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 1.6.2021.