Všeobecné smluvní podmínky

Růžena Halmanová Cestovní kancelář Halmatour, Úvodní ustanovení

I. Všeobecné smluvní podmínky Růžena Halmanová Cestovní kanceláře Halmatour, Švermova 344, 75301 Hranice, Česká republika, IČO 622 97 813. DIČ: CZ445131486 (dále jen CK Halmatour) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu

I) Účastníci smluvního vztahu jsou:

a) Cestovní kancelář Halmatour, Růžena Halmanová, Švermova 344, 75301 Hranice, IČ: 622 97 813 a b) objednatel, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „objednatel").

II. Všeobecné smluvní podmínky CK Halmatour, tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ) nebo jiné smlouvy uzavřené mezi objednatelem a CK Halmatour.

2) Předmět smluvního vztahu

Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.), ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku objednatele (dále jen „jednotlivé služby").

3) Vznik smluvních vztahů

Smluvní vztah mezi objednatelem a CK Halmatour nebo zmocněným obchodním zástupcem v případě zájezdů i jednotlivých služeb vzniká uzavřením SoZ. Obsah SoZ je určen touto smlouvou, katalogem, příp. jinou nabídkou s odkazem na číslo seriálu /akce a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Objednatel vždy podpisem SoZ stvrzuje to, že se s Všeobecnými smluvními podmínkami seznámil (dále jen Podmínky). Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost Obchodního zástupce uzavírat SoZ jménem pořadatele pro kterého je zájezd zprostředkováván. Pokud nebude SoZ uzavřena osobně mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, je průkazná i závazná SoZ zaslaná internetovou poštou nebo faxem. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané SoZ zákazník stvrzuje, že se seznámil a souhlasí jménem svým a jménem dalších osob uvedených ve SoZs jejím obsahem a Podmínkami, které jsou nedílnou součástí SoZ. Za smluvní závazky dalších přihlášených na SoZ ručí první uvedený zákazník jako za své vlastní. Potvrzením SoZse pořadatel zájezdu zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle Katalogu nebo nabídkového listu. Pořadatel zájezdu si vyhrazuj oznámit před zavřením SoZ změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje uvedené ve SoZa katalogu odlišují, jsou závazné údaje na SoZ. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě nezavazuje pořadatele zájezdu více než jak je uvedeno v katalogu či na SoZ. V případě nejasností se obraťte na pracovníky CK Halmatour.

4) Cenové platební podmínky

1. Cena zájezdu je smluvní cena mezi pořadatelem zájezdu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé, zahrnuje služby specifikované ve SoZ. Nezahrnuje služby, které se platí přímo na místě u delegáta event. přímo ubytovateli. Ceny "děti zdarma" a za pevné dětské ceny, platí do vyprodání kapacit a platí pouze se 2 plně platícími osobami. Cena obsahuje DPH. Pořadatel zájezdu má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím.
2. U zájezdů i u jednotlivých služeb je objednatel povinen:
a) při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny nebo
b) při vzniku smluvního vztahu uhradit určenou částu, která je předem stanovena ze stanovené ceny a ve sjednané lhůtě. Bude-li zájezd hrazen fakturou, má CK Halmatour právo požadovat zálohu v hotovosti event. převodem. Po zaplacení faktury bude přeplatek zákazníkovi vrácen.
c) Doplatek je objednatel povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK Halmatour právo od SoZ odstoupit (§ 2533 a násl zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (dále jen „obč. zák.")) V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je objednatel povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.
Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti anebo den připsání platby na účet CK Halmatour. Objednatel může rovněž využít zakoupení zájezdu na splátky.
3. CK Halmatour má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v SoZ v případě, že dojde ke zvýšení
a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
c) při zvýšení cen železniční dopravy jak v ČR, tak i u zahraničních drah.
d) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednatelovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Objednatel je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má CK Halmatour právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 2533 a násl. obč. zák.).
Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu: **Cenu zájezdu** uvedenou v SoZ je CK Halmatour oprávněna jednostranně zvýšit
a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho objednatele, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem objednatelů tohoto zájezdu,
b) při zvýšení plateb spojených s dopravou železniční, event. leteckou např. bezpečnostních, letištních, a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu
c) při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

5) Změna podmínek SoZ.

a) ze strany pořadatele zájezdu:

Je-li pořadatel zájezdu nucen ze závažných a objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu SoZ. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou SoZ souhlasit, nebo zda od SoZ odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené pořadatelem zájezdu,, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Lhůta nesmí být kratší než 5 dnů od doručeného návrhu na změnu SoZ zákazníkovi. Pokud od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 2531 obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je objednatel povinen uhradit CK Halmatour rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK Halmatour právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 a násl. obč. zák.). Pořadatel zájezdu je oprávněn provést účelně programové změny, zejména z důvodů organizačních, klimatických, nebo jiných závažných důvodů (zásahu vyšší moci apod.). Tyto programové změny koná pořadatel zájezdu s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od SoZ bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže by šlo o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více jak 24 hod., zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více jak 20% doby jeho trvání). Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna odletového/odjezdového nebo příletového/ příjezdového místa nebo způsoby dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů.

b) ze strany zákazníka:

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadateli zájezdu, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SoZ a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhrady manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním. Změna osoby (jména osoby) je možná nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu za poplatek ve výši 200 Kč/osoba. Změna termínu a typu ubytování je možná nejpozději jeden měsíc před odjezdem/odletem za podmínek stanovených pořadatelem zájezdu za poplatek ve výši 200 Kč/osoba.

6) Odstoupení od smlouvy o zájezdu

a) ze strany pořadatele zájezdu

Pořadatel zájezdu může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit z důvodů zrušení zájezdu nebo z důvodů porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Pořadatel zájezdu je povinen zákazníka o zrušení zájezdu písemně informovat. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo zrušit zájezd také při nenaplnění minimálního počtu účastníků, stanoveného v katalogu, nebo propagačních materiálech, event. v SoZ ve lhůtě nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Odstoupí-li pořadatel zájezdu od SoZ z důvodů zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu pořadatel zájezdu na základě nové SoZ poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SoZ. Může-li pořadatel zájezdu takový zájezd nabídnout, uzavře pořadatel se zákazníkem novou SoZ. Odstoupí-li pořadatel zájezdu od SoZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadateli zájezdu níže stanovené odstupné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SoZ.

b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od SoZ kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je povinen zaplatit pořadateli zájezdu níže stanovené odstupné. Pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi rozdíl, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SoZ. Nárok na zaplacení odstupného pořadateli zájezdu nevzniká, odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti cestovní kanceláře dle této smlouvy nebo zákona. Odstupné (storno poplatek) platí pouze v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém musí zbývající osoby doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení studia/apartmánu event. jiného ubytovacího zařízení nižším počtem osob.

c) společná ustanovení - Při uzavření nové SoZ se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní SoZ považují za platby podle nové SoZ. Je-li cena nového zájezdu nižší , než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je pořadatel zájezdu povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

7. Odstupné

Není-li důvodem odstoupení zákazníka od SoZ povinnosti porušení povinností CK Halmatour stanovené SoZ, nebo odstoupí-li CK Halmatour před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen CK Halmatour zaplatit odstupné ve výši:
1. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb za každou osobu:
a) 40 a více dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10% z předem stanovené ceny,
b) 39 až 21 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z předem stanovené ceny,
c) 20 až 14 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny,
d) 13 až 4 dny skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z předem stanovené ceny
e) 4 a méně dní 100% z předem stanovené ceny.
2. Předem stanovenou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb.
3. **Skutečně** vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK Halmatour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
4. CK Halmatour má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.
5. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.
6. CK Halmatour má právo odstoupit před nástupem cesty s okamžitou platností od SoZ, nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:
- neprodleně, pokud zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Zákazníkovi nevzniká v takových případech nárok na vrácení alikvótní část na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou.
- do 21 dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK Halmatour ekonomicky neúnosné, protože náklady na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je neprodleně informován a je mu nabídnuta změna SoZ.

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na SoZ - Voucheru, zmešká odjezd/odlet zájezdu, musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku mylných informací jiných osob než pracovníků CK Halmatour, nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů dané země, nemá nárok na vrácení jím zaplacené částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením ze zdravotníchdůvodů uplatňuje nárok u pojišťovny na úhradu části odstupného (ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu). V tomto případě se k výši odstupného částka dokoupeného pojištění nevrací

8. Ostatní práva a povinnosti pořadatele zájezdu.

a) při uzavření smlouvy o zájezdu

Pořadatel zájezdu může v katalogu nebo v poznámce SoZ stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud se objednatel sám zájezdu neúčastní:
a) požadovat u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
c) objednatel musí předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že objednatel starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít SoZ nebo smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
Pořadatel zájezdu je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou mu známy, pokud nejsou obsaženy ve SoZ, v katalogu, nebo nabídkovém listě, zejména:
a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování.
b) jméno, adresa, a kontakt na osobu, na kterou se zákazník může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře, adresu a telef.číslo zastupitelského úřadu. Je-li SoZ uzavřena v době kratší 7 dnů musí pořadatel splnit tyto povinnosti a)+b) již při uzavírání SoZ
Pořadatel zájezdu odpovídá porušení závazků, vyplývajících z uzavřené SoZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem zájezdu nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu, poskytovaných v rámci zájezdu. Pořadatel zájezdu nebo jeho obchodní zástupce předkládá zákazníkovi tento návrh SoZ a po jejím vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po 1 exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto SoZ stvrzuje, že převzal katalog event. nabídkový/produktový list, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a byl seznámen se způsobem jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti pořadatele zájezdu. Zákazník může reklamaci uplatnit ústně nebo písemně u CK Halmatour bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká. Zákazník je povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit, poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace a předložit doklady prokazující skutkový stav. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není dohodnuto jinak. Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od zájezdu před zahájením zájezdu zprostit, prokáže-li, že ke zrušení došlo z důvodu nízkého počtu účastníků, nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohl pořadatel zájezdu zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které by bylo možné (pohromy, válka, povodně atp.) a nebylo zaviněno cestovní kanceláři ani jejími zaměstnanci. Ve výše uvedených případech kdy je škoda zaviněna třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je pořadatel zájezdu povinen poskytnout zákazníkovi v nesnázích co možná nejrychlejší pomoc.
Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení eventuálního sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr."

b) v průběhu zájezdu

pořadatel zájezdu je oprávněn provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, poku z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je pořadatel zájezdu povinen:
- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blížící se původním podmínkám.
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuté v plném rozsahu a kvalitě. Pokud je zákazníkovi za službu poskytnutou v nižší kvalitě nabídnuta a vyčerpána kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že pořadatel zájezdu zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejné zemi, jsou další nároky zákazníka vůči pořadateli vyloučeny.

9. Ostatní práva a povinnosti zákazníka:

podpisem SoZ zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zá.č.159/1999 s., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto SoZ povinen uhradit pořadateli zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a znění celého obsahu Podmínek jsou nedílnou součástí SoZ, souhlasí s nimi a to i jménem ostatních osob, uvedených na SoZ. Zákazník osobně odpovídá za správnost jím uvedených osobních údajů.
Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č .101/2000 sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby CK Halmatour a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu §5 odst. 2 zák.č.101/2000 Sb., i jménem dalších osob, uvedených na této SoZ

a) zákazník má právo:
- na řádné poskytnuté potvrzených služeb
- dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
- být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- zrušit svoji účast na zájezdu, kdykoli před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 7. -**Odstupné**
- písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba za podmínek uvedených v čl.č.5 b)
- právo na reklamaci v souladu s článkem č. 10
- právo na ochranu dat, které se uvádějí ve a v dalších dokladech před nepovolanými osobami
- právo obdržet doklad před čerpáním služeb o povinném pojištění CK Halmatour pro případ jejího úpadku (Garanční list), obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

b) zákazník je povinen
- poskytnout CK Halmatour součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (pas, OP, víza, souhlas zákon.zástupce při účasti na zájezdu osoby mladší 18 let bez doprovodu) a dalších náležitostí pro vycestování do konkrétní destinace.
- nahlásit účast na zájezdu cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se včas na místo srazu účastník§ zájezdu, sdělené CK Halmatour
- řídit se pokyny průvodce/vedoucího zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat zákony a předpisy platné v dané zemi, resp. v místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu nebo průběhu zájezdu je CK Halmatour oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržovat se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobí cestovní kanceláři nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu
- splnit příp. očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem

10) Reklamace

Zákazníkovi vzniká právo na reklamaci, pokud je rozsah nebo kvalita služeb nižší než bylo ujednáno. Případnou reklamaci je třeba uplatnit ihned v místě vzniku reklamace bez zbytečného odkladu u vedoucího zájezdu tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém, pokud to situace dovolí. Vedoucí zájezdu (delegát) podepíše klientovi krátké sdělení o závadě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na případnou reklamaci. Nárok na reklamaci má klient po skončení zájezdu do 30 dnů. CK Halmatour je povinna odpovědět do 30 dnů. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK Halmatour nebo okolnosti, které jsou na straně objednatele, na jejichž základě objednatel zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Halmatour zabezpečené služby, nevzniká objednatelovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaven reklamační protokol. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci - ČOI a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontakt: ČOI, Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Štěpánská 15, 12000 Praha 2, e-mail: adroi.cz, web: adr.coi.cz Další podrobnosti reklamace viz Reklamační řád.

11) Pojištění: povinné smluvní pojištění - a) CK Halmatour je řádně pojištěna pro případ úpadku a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Pojistnou smlouvu s Union pojišťovnou a.s. si objednatel může prohlédnout na internetových stránkách www.halmatour.cz (http://www.halmatour.cz/doklady CK/zákonné pojišteni CK.pdf).

b) cestovní zdravotní pojištění 1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK Halmatour není pojištění objednatele pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že objednatelovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.
2. Objednatel má možnost uzavřít cestovní zdravotní pojištění prostřednictvím SoZ. Pojištění pro klienty CK Halmatour zprostředkovává Union pojišťovna a.s. Číslo cestovního pojištění je uvedeno ve SoZ. Potvrzení o sjednání pojištění je součástí SoZ. V případě, že si klient nepřeje uzavřít cestovní pojištění, musí být toto omezení vyznačeno na SoZ. Zákazník tímto bere na vědomí, že všechny náklady na léčbu, hospitalizaci event. repatriaci bere na své náklady.

12) Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy

a) Objednatel odpovídá za platnost svého a svých spolucestujících cestovního dokladu v době konání zájezdu. Zákazník bere na vědomí že od 25.06.2012 je každý občan včetně dětí povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Některé státy vyžadují platnost cestovního pasu minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu. Údaje o pasových a vízových povinnostech, lhůty pro jejich vyřízení, požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na www.mzv.cz/cestování. V případě, že zákazník během cesty ztratí, event. jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové-náhradní doklady sám a na vlastní náklady. Doporučujeme, aby si každý zákazník vzal s sebou na cestu kopii cestovního dokladu. Zákazník je povinen dodržovat všechny celní a devizové předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník narušoval nebo ohrožoval průběh a program zájezdu, nebo pokud by závažným způsobem porušil celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být z účasti na zájezdu vyloučen, přičemž ztrácí jakýkoli nárok na náhradu nevyužitých služeb.

b) zavazadla

převoz zavazadel ve vlakové dopravě je váhově neomezen, avšak velikost zavazadla nesmí překážet ostatním spolucestujícím. Zavazadla mohou být tak velká, která si klient dá na polici nad sebou, pod své sedadlo apod., sám bez cizí pomoci si zavazadla naloží, umístí a vyloží z vlaku. Informace o zavazadlech do ciziny vám podají mezinárodní pokladny na nádražích. V ostatních dopravních prostředcích je přeprava obvykle váhově omezena do hmotnosti 15 kg/osoba. Klient si svá zavazadla sám nakládá a po příjezdu ihned odebírá z dopravního prostředku.

c) **doprava**

Vlaková doprava je časově náročnější než doprava letecká, proto jsou obvykle první a druhý den určen přepravě, ubytování a případnému volnu. Ukončení dovolené, transfer a nástup cesty zpět je obvykle předposlední a poslední den trvání zájezdu. Každý zákazník s touto skutečností musí být srozuměn. Rozdělení sedadel ve vlaku s ohledem na věk účastníků a s maximální ochotou dle možností vyhovět přání zákazníka u vlakové přepravy je provedeno zakoupením rezervačních dokladů pořadatelem zájezdu. Nelze garantovat rozmistění klientů na určitá místa ve všech případech. Pořadatel zájezdu neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí a dalších důvodů zásahu vyšší moci. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět (politické události, počasí, havárie, atp.). V podobných případech je nutno počítat i s několikahodinovým zpožděním.
Letecká doprava: vzhledem k tomu, že CK Halmaotur se zabývá převážně dopravou vlakovou, k jednotlivým leteckým přepravním předpisům jednotlivých společností podá CK Halmatour informace individuálně. Každá letecká společnost má své identické předpisy na přepravu. Při časových posunech počátku a konce čerpání služeb nemůže cestovní kancelář poskytnout žádnou finanční náhradu. Ve Vašich pokynech uvedenou dobu letu je nutné chápat jako dobu orientační. Zákazník bere na vědomí možnost změny letového řádu a možnost zpoždění letadla. Při plánování dalších cest a přípojů je v některých případech třeba počítat i s několikahodinovým zpožděním. Účastník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odjezdových/odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost. Účastník je povinen řídit se jejími pokyny. Rozdělování sedadel v letadle probíhá zásadně ze strany letecké společnosti a cestovní kancelář tuto skutečnost nemůže ovlivnit Rozdělení sedadel v autobuse u autokarové přepravy je provedeno pořadatelem zájezdu s ohledem na věk účastníků a s maximální ochotou dle možností vyhovět přání zákazníka, které však nelze garantovat. Pořadatel zájezdu neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí a dalších důvodů vyšší moci. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. (politické události, počasí, havárie, atp) třeba počítat i s několikahodinovým zpožděním.

d) ubytování

Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí vybavením, výhledem apod. a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování. Proto jsou veškeré informace a fota v tomto katalogu orientační. Rozdíly jsou v kategorizaci hotelů, mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkónu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelů a cestovní kancelář nemá na něj vliv. V některých hotelech je za třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou (přistýlkami). Přistýlkou může být postel, pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí se musí opustit pokoje v den odjezdu obvykle do 10:00 hod.(v některých případech do 12:00 hod.), možnost nastěhování v den příjezdu je dle možnosti hotelu nejdříve po 14:00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby, obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Za poskytnutí noclehu se považuje ubytování v době od 12:00 hod. jednoho dne do 10:00 hod. dalšího dne, i když nebyl nocleh čerpán v plném rozsahu. Klimatizace či topení u hotelů, které mají tuto službu uvedenou v katalogu, jsou většinou ovládány centrálně, takže jejich zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na hotelu. Po celý den jsou zpravidla klimatizovány pouze společné hotelové prostory, hotelové pokoje mají omezenou dobu provozu klimatizace. Ta je používána většinou několik hodin denně a to zpravidla v podvečer a v noci. V měsících mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může být klimatizace zcela vypnutá.

e) stravování

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávané formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám to vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelů, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouhé jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje jsou zahrnuty v ceně pouze výjimečně a je to uvedeno v nabídkách, (zpravidla strava Aal inclusive). Popisy ail inclusive uvedené v našem katalogu a vyskytující se v našich speciálních nabídkách zahrnují vždy jen základní informace podávaných potravin a nápojů, nikoliv jejich aktuální nabídku a množství. Ta je pak plně v kompetenci vedení hotelů a je přímo závislá na sezónním období. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. V takovém případě se za poskytnutí stravování považuje občerstvení v letadle, neboť ve většině případů nelze zmeškanou stravu nahradit.

f) cestovní zdravotní pojištěni od Union pojišťovny ,a.s.

Pořadatel nabízí ke svým zájezdům Komplexní cestovní zdravotní pojištění včetně storna zájezdu, onemocnění, úrazu, repatriace, ztráta zavazadla, dokladů atp. Dále je to pojištění pro případ onemocnění, úrazu, atp. včetně storna ze zdravotních důvodů, v poslední řadě je to pojištění jen pro případ onemocnění, úrazu, atp. Viz web stránky: www.halmatour.cz - doklady CK - pojištění. Zde najdete všechny typy, ceny a rozsah pojištění. V případě vlastního pojištění či zakoupení pojištění od jiného partnera si zákazník bude nucen při případném onemocnění či úrazu v zahraničí pojistnou událost a lékařskou péči zajišťovat sám.

g) delegát - má zpravidla na starost více ubytovacích kapacit a není většinou ubytován v hotelu s klienty. Nelze očekávat, že bude osobně stále k dispozici. Bude asistovat při transferech a na letišti, seznámí Vás na informačních schůzkách s údaji k pobytu a bude k dispozici v úředních hodinách ve vašem hotelu.

h) životní styl - Zákazník bere na vědomí rychle se rozvíjející cestovní ruch a s ním související stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější informace. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava i bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi. Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním ohřevem teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným krátkodobým výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Mimo období hlavní sezóny se může stát, že vedení hotelů vzhledem ke sníženému obsazení omezí poskytované služby, případně otevře až později či je dříve uzavře. Může dojít k omezení nabídky pro volný čas a zábavu. Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Dále bere zákazník na vědomí, že většina pláži a hotelů je veřejně přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Údaje o vzdálenostech k pláži či městu uvedených v katalogu, jsou orientační (obvykle vzdušnou čarou). Počet lehátek a slunečníků na pláži a u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládatelných důvodů. K jižním zemím patří také hmyz, jehož přítomnost v hotelích je nutné očekávat. Jsou součástí života, nikoliv odrazem hygieny a patří k exotice těchto zemí. Nedoporučujeme nechávat na pokojích potraviny. Ve většině zemí, které jsou součástí naší nabídky, je běžná přítomnost koček, a to i ve všech částech hotelů, či restauracích.

11) Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

Cestovní kancelář Halmatour, Hranice Švermova 344 má sjednané zákonné pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb.na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku
a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Zákazník v každém případě zakoupení zájezdu u CK Halmatour obdrží Garanční list o zákonném pojištění CK proti úpadku cestovní kanceláře. Pokud pracovník CK opomene tento list vydat, zákazník má právo jej urgovat.

12) Ochrana osobních údajů

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky zejména se zákonem o ochraně osobních údajů (dále jen OÚ) č. 101/2000 sb. ve znění pozdjších doadatků a předpisů. CK se řídí opatřením dle čl. 28 ods.3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. CK se řídí opatřením dle čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Tímto Dodatkem se vymezují vzájemná práva a povinnosti týkající se nakládání s OÚ a jejich ochranou. Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi CK po dobu nezbytné archivace údajů o uzavřené smlouvě a poskytnutých službách. CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození event. rodné číslo, místo pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum platnosti dokladu, platební instrukce. U zájezdů do mimoevropských destinací dále: pohlaví, státní občanství, místo narození, místo trvalého pobytu, další údaje pro případ žádosti o vystavení víza jednotlivých konzulátů, dodání fota na vízum. Údaje o případných požadavcích na diety Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna Smlouva o zájezdu - dále jen SZ. Zákazník může souhlasit s tím, že CK bude osobní údaje v rozsahu uvedeném ve SZ zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně. Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. OÚ zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. OÚ zákazníků CK nepředává žádné další osobě, vyjma spolupracujících Cestovních kanceláří a agentur. Tyto mají s CK podepsanou smlouvu o mlčenlivosti a smějí nakládat s OÚ tak, jako ostatní pracovníci CK. Jednotlivé smlouvy či uplatněné reklamace jsou po svém uzavření CK archivovány v písemné a elektronické formě a jsou přístupné pouze CK.

Tyto Podmínky jsou na web stránkách nebo v CK.

v Hranicích den 29.5.2018