

I. Úvodní ustanovení

- Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované Cestovní kancelář SOLE - Agentura s.r.o. se sídlem Štefánikova 28/249, 150 00, Praha 5 (dále jen jako „CK SOLE“).
- Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK SOLE.

II. Vznik smluvního vztahu

- Smluvní vztah mezi cestovní kancelář CK SOLE a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kancelář, případně jejím zmocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. U nezletilých osob do 18 let musí závaznou cestovní smlouvu podepsat zákonný zástupce. Cestovní smlouva platí pro všechny osoby uvedené na cestovní smlouvě objednavatelem. Za smluvní závazky přihlášených ručí objednavatel jako za své vlastní.

III. Cenové a platební podmínky

- CK SOLE má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoli platba dle cestovní smlouvy či objednávky služeb se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet CK SOLE vedený u příslušného peněžního ústavu, nebo na účet externího prodejce, nebo uhrazena v hotovosti.
- CK SOLE má právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny objednaných služeb. Záloha je splatná nejpozději do 3 dnů od rezervace pobytu. V případě rezervace pobytu v režimu „vyžádání“ je nutno složit zálohu již při jeho rezervaci.
- V případě nedodržení termínu úhrady ceny pobytu zákazníkem je CK SOLE oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odpustné (stornopoplatky).
- CK SOLE je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí vety lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10%. Zákazník má právo od chvíle uzavření smlouvy odstoupit. Neudělá-li to v době na oznámení vymezené (5 dnů) je povinen uhradit vyšší cenu a to do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu. Doplátek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník či externí prodejce povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem na účet CK SOLE.
- Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem je celková cena splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy.
- Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při včasné zaplacení ceny pobytu v celé sjednané výši.

IV. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- Právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb.
- Právo kdykoli v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v bodě VI.
- Právo na reklamaci poskytovaných služeb a její vyřízení.
- Právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolání osobami.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivé vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoli změny těchto údajů.
- Zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu.
- Doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce.
- Oznámit při uzavírání cestovní smlouvy či vyplňování objednávky účast cizích státních příslušníků.
- Dodržet pasové, celní, devizové, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Každý účastník musí mít platný cestovní doklad, jehož platnost se řídí platnými zákony cílové země. Za jakékoli zanedbání výjezdních formalit ze strany klienta nepřebírá CK SOLE odpovědnost.
- Zaplátit celou cenu v souladu s bodem III.
- Převzít od CK SOLE doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez problému čerpat služby vyplývající z cestovní smlouvy.
- Počítat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK SOLE a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobí.
- V případě, že klient ve stanoveném limitu využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu, je povinen touto skutečností písemně oznámit CK SOLE a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvy. Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud CK SOLE se změnou osoby zákazníka náklady vzniknou.

V. Práva a povinnosti CK SOLE

- CK SOLE je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoli důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
- CK SOLE má právo dále právo zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.
- CK SOLE je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (okolnosti vis major, změna kurzu CZK vůči zahraniční měně – viz bod 3), změnit smluvní podmínky akce.
- V případě zrušení zájezdu, přesunutí termínu odjezdu o více než 3 dny nebo změny ceny o více než 10% má zákazník právo od smlouvy písemně odstoupit. Neudělá-li to v době na oznámení vymezené (5 dnů), má se za to, že klient se změnou souhlasí. CK SOLE si vyhrazuje právo zrušit autobusovou dopravu v případě, že počet účastníků nedosáhne minimálně 35 osob.
- CK SOLE je oprávněna v odůvodněných případech změnit ubytování klienta s tím, že musí minimálně zachovat kvalitu ubytování, tedy typ apartmá a počet lůžek. V případě vyšší kvality a tedy i ceny náhradního ubytování hradí rozdíl v ceně CK SOLE.
- CK SOLE určuje dle počtu cestujících z jednotlivých nástupních míst trasu autobusu a přestávání svozů. V případě menšího počtu cestujících než 5 osob je CK SOLE oprávněna svoz z jakéhokoli nástupního místa zrušit, proplatí však cestujícím cestu do nejbližšího nástupního místa dle ceníku veřejné autobusové dopravy (týká se obou směrů přepravy). Změna nástupního místa cestovní kancelář není důvodem pro vypovězení smlouvy ze strany zákazníka.
- Klient, který bez zavinění CK SOLE nevyčerpá všechny smluvně 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 SOLE odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle cestovní smlouvy poruší obecné závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.
- CK SOLE je povinna řádně a pravdivě informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK SOLE známy.

VI. Zrušení zájezdu zákazníkem

- Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy s CK SOLE. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a nastává okamžikem převzetí tohoto písemného oznámení.
- Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři stornopoplatky. Stornopoplatky se účtují za každého přihlášeného účastníka z celkové ceny zájezdu podle počtu dní před odjezdem v následující výši:
do 45 dní 200,- Kč/os.
44 – 30 dní 20% z ceny
29 – 15 dní 50% z ceny

- 14 – 8 dní 90% z ceny
7 – 0 dní 100% z ceny

- Změny v knihování termínu a apartmánu méně než 45 dní před odjezdem budou považovány za storno původní rezervace a rezervaci novou, kdy budou účtovány stornopoplatky uvedené v předešlém bodu.
- V případě, že se jedná o cenu za celé apartmá či bungalov, může být storno počítáno dle skutečně vzniklých nákladů, tzn. že odpustné může být stanoveno na celý apartmán, nikoliv na osobu.

VII. Pojištění

- V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění, jedná se o nepovinný příplatek k ceně zájezdu. V případě zájmu klienta je možno sjednat komplexní cestovní pojištění přímo v CK SOLE. Pojištěním klienta vzniká vztah mezi klientem a pojišťovnou. CK SOLE je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřenou smlouvou. Doporučujeme klientům uzavřít před odjezdem do zahraničí pojištění s krytím léčebných výloh a pojištění proti zrušení zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK SOLE uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK SOLE povinna (nad daný zákonný rámec) cokoli nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

VIII. Zpracování osobních údajů zákazníka

- CK SOLE zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem jednak pro realizaci nabízených služeb (uzavření cestovní smlouvy), za účelem vedení zákazníků v databázi pro realizaci věrnostních slev, pro oslovování zákazníků obchodními sděleními podle zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, obsahujícími nabídky služeb CK SOLE, pro předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí a pro předávání dat pojišťovnám, které zajišťují pojištění zákazníků zprostředkované CK SOLE.
- Souhlasem se zpracováním osobních údajů zákazníků za účelem výše uvedeným dáva zákazník s podpisem cestovní smlouvy. Souhlas pro realizaci služeb resp. uzavření cestovní smlouvy a předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí je udělován na dobu 5 let od samého poskytnutí sjednané služby cestovního ruchu. Po uplynutí této doby je povinna CK SOLE osobní údaje skartovat. Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků pro vedení v databázi věrnostních slev a pro zasílání obchodních sdělení je udělován na dobu neurčitou, s tím, že zákazník má možnost kdykoli tento souhlas odvolat.
- Osobní údaje zákazníků zpracovává v písemné i elektronické podobě přímo CK SOLE bez dalšího zpracovatele. Osobní údaje zákazníků jsou zpřístupněny příslušným zaměstnancům CK SOLE, kteří se podílejí v rámci pracovní činnosti na výkonu činnosti uvedených v bodě II. a dále osobám, které jsou oprávněny za CK SOLE poskytovat, prodávat nebo zprostředkovávat služby cestovního ruchu.

IX. Reklamacce

- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci, a to následujícím způsobem:
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a 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 ztížíje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Přestože k uplatnění reklamace není v zákoně žádná speciální forma předepsána, CK SOLE doporučuje svým zákazníkům písemnou formu, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností.
- CK SOLE je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pakliže jsou následně ze strany zainteresovaných stran (zástupce CK SOLE, pracovníci ubytovacích zařízení aj.) realizovány účinné aktivity a postupy, jež vytvářejí logický předpoklad plnohodnotné nápravy reklamovaných stavů přímo v místě samém a tyto jsou ze strany zákazníka negovány, bude k této skutečnosti přihlédnuto při následném řešení náhrady po skončení zájezdu. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace, mohou být služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (cestovní smlouva) a podléhají zaplacení.
- Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt. Pokud se vyskytnou problémy způsobené třetí stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé apod.), CK SOLE je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči zákazníkovi zcela osvobozena.
- Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK SOLE (vis major), nebo byly způsobeny třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo okolnosti, které vzniknou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK SOLE zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- CK SOLE je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamace. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, zákazník souhlasí s možností prodloužení výše uvedeného lhůty pro vyřízení reklamace o dalších 30 dnů.

Další ujednání

- Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů-ubytovatelů v místě a CK SOLE na něj nemá žádný vliv.
- Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovací kapacity, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv vyplývajících z cestovní smlouvy.
- Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě, případně jiné závazné dispozici poskytnuté CK SOLE. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK SOLE a zákazník se zavazuje uhradit náklady ze změnou spojenými.
- Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovým odjezdem.
- Cestující je oprávněn si vzít s sebou jedno přiměřené skladné zavazadlo a jedno příruční zavazadlo, které může uložit v dosahu svého sedadla v autobuse tak, aby tímto neobtěžoval spolucestující.

Upoznámění

- Pláže, moře - cestovní kancelář nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů.
- Bazény – ne všechny bazény jsou vybaveny čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazénů vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutno počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz.
- Elektrické napětí - elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám (v tamních obchodech je možné zakoupit redukci do zásuvek).
- Hmyz – vzhledem ke klimatickým podmínkám je možný výskyt nepříjemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovatelů nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokojů, problém je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu, následně po skončení zájezdu je eventualita nápravy i jakéhokoliv hypotetické náhrady vyloučena.
- Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.
- Vymezení poplatků za změny na základě přání zákazníka CK SOLE na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanovi-li Všeobecné podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.
- Změna cestovní smlouvy – změna termínu, odjezdové či příjezdové místo, změna služeb, dopravy, změna osoby 45 a více dní 200Kč za změnu a osobu.
- V případě změny ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem lze ze strany CK SOLE toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku. CK SOLE posuzuje jednotlivé změny individuálně s tím, že je ale oprávněna účtovat poplatky až do výše uvedené v bodě VI.
- Změna/snížení počtu osob v ubytovacím zařízení se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle bodu VI. Je-li v důsledku takové změny apartmán či bungalov obsazen menším počtem osob, než je počet lůžek, je zákazník povinen vzhledem ke značné ztížené možnosti obsadit takto uvolněné místo doplatit cenu za neobsazené lůžko/ova.