

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář CROATIA travel s.r.o., se sídlem Rooseveltova 6, 301 00 Plzeň, IČ 26370841, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 15932 (dále jen CK) jako pořadatelem a zákazníkem vzniká na základě uzavřené smlouvy zákazníkem (jeho zplnomocněným zástupcem, u osob mladších 18 let se souhlasem zákonného zástupce). Tato smlouva může být uzavřena v provozovně CK či obchodního zástupce nebo prostřednictvím internetových stránek provozovaných CK (www.jadran.cz, www.makarska.cz, www.istrie.cz) vyplněním a odesláním smlouvy e-mailem (faxem).

2. Realizace zájezdu/pobytu* (*dle zákona 159/99 Sb., dále jen zájezd/pobyt)

Realizace zájezdu/pobytu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. U autobusových linek je stanovený minimální počet 30 osob, nebude-li tento dosažen, vyhrazuje si CK právo, zajistit dopravu náhradním způsobem ve stejném rozsahu, při zachování odjezdového místa. Nemá-li dosažen minimální počet osob, vyhrazuje si CK právo zrušit zájezd/pobyt, CK je povinna o této skutečnosti informovat písemně zákazníka nejpozději 10 dnů před nástupem na zájezd/pobyt.

3. Cena zájezdu/pobytu a její úhrada

Ceny zájezdů/pobytů jsou pevně dány ceníky případně dodatky ceníků CK nebo smluvními cenami CK. CK má právo na zaplacení ceny zájezdu/pobytu před poskytnutím první služby a nabízí zákazníkům možnosti úhrady:

- záloha 30% při uzavření smlouvy + doplatek 70%, uhrazený nejpozději 30 dnů před nástupem na zájezd/pobyt.
- fakturou na základě písemné objednávky od odběratele s dodržení daného data splatnosti.
- při uzavření smlouvy v období kratším 45 dnů před nástupem na zájezd/pobyt je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu/pobytu. Pokud zákazník neuhradí doplatek nebo některou ze splátek nejpozději do 15 dnů před poskytnutím první služby, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy bez nároku na vrácení zálohy (viz odstupně).

4. Zvýšení ceny zájezdu/pobytu

CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu/pobytu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cenu lze zvýšit pouze do 21 dnů před poskytnutím první služby a jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu/pobytu, v průměru o více než 10%. (Devizový kurz ČNB k 01.12. předcházejícího roku). Zvýšení ceny zájezdu/pobytu musí být oznámeno zákazníkovi písemnou formou. Navýšení ceny zájezdu/pobytu je zákazník povinen uhradit CK nejpozději ve lhůtě stanovené v písemné informaci o této změně.

5. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

Zákazník je oprávněn kdykoli před zahájením zájezdu/pobytu od smlouvy odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno CK. Pro případ odstoupení zákazníka vzniká CK nárok na zaplacení smluvní pokuty (stornopoplatků) podle níže uvedených podmínek:

- od uzavření smlouvy do 45 dnů před nástupem na zájezd/pobyt 500,- Kč/ osoba (max. však do výše 10% ceny zájezdu/pobytu)
- od 44 dnů před nástupem na zájezd/pobyt do 30 dnů před nástupem na zájezd/pobyt 30%
- od 29 dnů před nástupem na zájezd/pobyt do 14 dnů před nástupem na zájezd/pobyt 50%
- od 13 dnů před nástupem na zájezd/pobyt do 8 dnů před nástupem na zájezd/pobyt 80%
- od 7 dnů před nástupem na zájezd/pobyt do nástupu na zájezd/pobyt 100%

Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výdaje CK za zákazníka ke dni odstoupení od smlouvy převyšují smluvní pokutu stanovenou procentním výpočtem, zvyšuje se tato smluvní pokuta na hodnotu těchto výdajů. Nárok na zaplacení smluvní pokuty CK nevzniká, odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti CK dle smlouvy, všeobecných smluvních podmínek nebo

6. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

CK může od smlouvy odstoupit:

- v případě zrušení zájezdu/pobytu - CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd/pobyt, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu osob, stanoveného k realizaci zájezdu/pobytu (viz bod 2). O zrušení zájezdu/pobytu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději do 21 dnů před zahájením. CK je povinna vrátit klientovi veškerou úhradu, kterou doposud obdržela.
- z důvodu porušení povinnosti zákazníka - zákazník je povinen uhradit CK odpustně podle bodu 5.

7. Ostatní povinnosti a práva zákazníka

Zákazník je povinen a) poskytnout CK součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění formulářů a předložení potřebných dokladů, u osob mladších 18 let souhlas zákonného zástupce.

- zaplatit řádně a včas cenu zájezdu/pobytu.
- dostavit se včas na místo stanovené CK k odjezdu na zájezd/pobyt.
- řídít se pokyny CK, jejího zástupce nebo osoby CK určené a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu.

V případě vážného porušení předcházejícího je CK oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a náhradu na nevyužité služby. Viz bod 6.

Zákazník je oprávněn

- před zahájením zájezdu/pobytu písemně oznámit CK, že se místo něj zúčastní zájezdu/pobytu jiná osoba v oznámení uvedené a to nejpozději do 7 pracovních dnů před zahájením zájezdu/pobytu, přičemž oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Za tuto změnu je zákazník povinen uhradit CK v době do 45 dnů před nástupem na zájezd/pobyt 200,- Kč, v době do 8 dnů před nástupem na zájezd/pobyt 500,- Kč, v době kratší 7 dnů před nástupem na zájezd/pobyt se tato změna považuje za storno a postupuje se podle bodu 5. U vybraných zájezdů není možná změna osoby, tato skutečnost je vždy uvedena v katalogu.

- odstoupit od smlouvy při nedodržení dohodnutých služeb ze strany CK nebo při změně programu, což CK oznámí písemně a bez zbytečného odkladu. Za závažnou změnu se přitom nepovažuje změna hotelu nebo ubytovacího zařízení pokud je náhradní objekt ve stejném pobytovém místě, stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy nebo dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy do 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí.

8. Ostatní povinnosti a práva CK

CK je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu/pobytu písemně předat zákazníkovi podrobnosti k zájezdu/pobytu, zejména informace a pokyny k cestě jízdenky, vouchery-ubytovací poukazy, kontakt na zástupce v místě nebo osobu, která je schopna pomoci v nesnážích, adresu zastupitelského úřadu. Dále je CK povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% ceny zájezdu/pobytu, zruší-li zájezd/pobyt v době kratší 20 dnů, kromě případu uvedeného v bodě 1.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy z důvodu zásahu vyšší moci a z důvodů rozhodnutí státních orgánů, v tomto případě nevzniká zákazníkovi nárok na odpustně a pokutu. Dále je CK oprávněna změnit dohodnuté služby v případě, že nastanou okolnosti bránící CK poskytnout služby dle sjednaných podmínek. Tyto změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Za závažnou změnu se přitom nepovažuje změna hotelu nebo ubytovacího zařízení pokud je náhradní objekt ve stejném pobytovém místě, stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy nebo dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů. CK je oprávněna provádět změny v průběhu zájezdu/pobytu, pokud z vážných důvodů není možné původní program dodržet. CK je povinna

- náhradní programu služby ve shodné nebo blízké kvalitě,
- vrátit zákazníkovi cenu neposkytnutých služeb,
- poskytnout zákazníkovi slevu, pokud je poskytnuta nižší kvalita služeb. Poskytne-li CK jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

9. Reklamac

Zákazník je oprávněn reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu/pobytu drobné vady, odstranitelné v místě, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu zástupci CK nebo recepci tak, aby bylo možné odstranit tyto za doby trvání zájezdu/pobytu. Nelze-li tyto vady odstranit nebo byla-li kvalita služeb nižší než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi nárok na reklamaci a přiměřenou slevu. Své nároky z reklamace může zákazník uplatnit také po skončení zájezdu/pobytu u CK a to nejlépe písemně a ve lhůtě do 1 měsíce od skončení zájezdu/pobytu. CK je povinna vyřídit reklamaci do 30 dnů od data podání.

10. Pojištění CK podle zákona č.159/1999 Sb.

Smlouva na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře je uzavřena s Českou Podnikatelskou Pojišťovnou, a.s. pod číslem 0200700138.

11. Závěrečné ustanovení

Zákazník svým podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem a obsahem textů v katalogu a údajů v ceníku a souhlasí s nimi. Zákazník dále souhlasí s použitím jeho osobních údajů pro potřeby CK CROATIA travel s.r.o. a s předáním jeho osobních údajů do Chorvatska. Smlouva a údaje v ní mají vždy přednost před údaji v katalogu, výjimkou je oddíl "zvláštní podmínky, poznámky", který má charakter orientační nebo informační. Termín "katalog" zahrnuje veškerý nabídkový materiál CK, ať již ve formě tištěné nebo elektronické, a zákazník potvrzuje, že mu byl tento předán. Všeobecné smluvní podmínky jsou vypracovány dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a vstupují v platnost od 1.1.2014. Skutečnosti nespécifikované ve všeobecných smluvních podmínkách se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (§2521 - §2549).