

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK SBV s.r.o.

- Knihování Vaší dovolené.** Vznik smlouvy o knihování Vaší dovolené u CK SBV tvoří řádně vyplněná a podepsaná smlouva o zájezdu s všeobecnými podmínkami CK a zaplacená záloha minimálně 2 000 Kč / osoba, pokud není stanoveno jinak (např. časové slevy). Doplátek zájezdu je nezbytné uhradit nejpozději minimálně 6 týdnů před odjezdem, CK k platbě nevyzývá, klient si doplatek kontroluje sám. Pokud nebude zájezd uhrazen 6 týdnů před odjezdem, je CK oprávněna Vaší účast v zájezdu bez dalšího upozornění zrušit a zaplacená záloha podléhá stornovacím poplatkům. Podepsáním smlouvy o zájezdu se zavazujete, že jste byli seznámeni se všemi informacemi o zájezdu (typ ubytování, forma stravování, doprava), se všeobecnými podmínkami CK SBV a souhlasíte s nimi. Nejdéle týden před odjezdem zájezdu obdržíte poštu odbavení – ubytovací poukaz (voucher), ve kterém budou vypsány všechny služby a ostatní důležité informace k odjezdu. Voucherem se prokazujete delegátovi v místě pobytu. Celé odbavení může být rovněž zasláno emailem.
- Cena zájezdu.** Služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou specifikovány u jednotlivých nabídek a programů a jsou předmětem Vaší objednávky u CK SBV nebo Vašeho prodejce. Cena zájezdu je stanovena dohodou mezi zákazníkem a CK SBV a je cenou předběžnou. CK SBV si vyhrazuje právo adekvátní změny cen zájezdu (např. v případě výrazné změny kurzu deviz). Dojde-li ve výjimečném případě mezi přihlášením na zájezd a jeho konáním ke změnám, které budou mít za následek zvýšení předběžné ceny, uděláme vše pro Vaše bezodkladné informování.
- Změny sjednaných služeb.** Vyhrazujeme si právo na změny, ke kterým může dojít ve výjimečných případech. Většinou jde o změny malé, např. změna trasy, změna programu, změna objektu ubytování ve stejném místě, pokud bude poskytnuto v objektu stejné nebo vyšší kategorie. V tomto případě uděláme vše pro to, abychom Vás nebo Vašeho prodejce ihned informovali. Jestliže nedoručí po odjezdu zájezdu k plnění významného podílu dohodnutých služeb, provede CK SBV vhodná alternativní opatření, za které od Vás nebude požadovat další platby. Pokud vznikne náhradním plněním cenový rozdíl ve Vaš neprospěch, bude Vám nabídnuta náhrada rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou. CK SBV nezodpovídá za škody vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo:
  - zaviněním, které lze přičíst k zákazníkovi
  - pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta některá služba z důvodu, jímž CK nemohla zabránit (v tomto případě nemá klient právo na odstoupení od smlouvy ani na finanční náhradu)
  - zaviněním třetí strany, jenž nemá vztah k zajištění dohodnutých služeb a to v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné z důvodu vyšší moci (přírodní živly apod.)
- Zrušení zájezdu ze strany CK SBV.** Může být ve výjimečných případech nezbytné a vyhrazueme si právo na toto zrušení. V tomto případě Vám poskytneme možnost náhradní dovolené na srovnatelné úrovni nebo plné a rychlé vrácení všech peněz, které jste již uhradili.
- Zrušení CS zákazníkem a stornovací podmínky.** Zákazník má kdykoli před započítáním zájezdu právo odstoupit od CS. Odstoupení od CS je u zákazníka povinen předat osobně v CK, doporučenou poštou, e-mailem nebo faxem. K určení stornovacích poplatků je rozhodující datum převzetí storna. Při odstoupení od CS budou při vyúčtování započteny tyto stornopoplatky:
  - více než 25 dní před odjezdem 500 Kč / cestovní smlouva
  - 24 – 20 dní před odjezdem 50%
  - 19 – 14 dní před odjezdem 70%
  - 13 – 4 dny před odjezdem 90%
  - 3 a méně dní před odjezdem 100%Při přerušení ubytování ze strany klienta během pobytu, nemá klient nárok na vrácení žádné finanční částky za neodbytené dny pobytu. Všechny pojistné události, tedy i stornování zájezdu, řeší klient sám se svojí pojišťovnou.
- Změny knihování.** Pokud bude mít klient změnu sepsané CS, je v rámci služeb změna bezplatná v termínu 25 dní a více před odjezdem; v kratších termínech viz. bod č. 5. Pokud se jedná o výměnu osob, je náhradník vypsán do CS a seznáměn se všeobecnými podmínkami, to vše zdarma.
- Práva a povinnosti zákazníka.** Zákazník má právo:
  - reklamovat případné vady poskytovaných služeb a požadovat odstranění těchto vad
  - být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
  - na ochranu dat, které uvádí v přihlášce před nepovolnými osobami
  - kdykoli odstoupit od CS před zahájením zájezdu
  - na řádné poskytnutí informací o pojištění CK proti úpadku (certifikát)
  - na řádné poskytnutí služeb ze strany CK
- Práva a povinnosti cestovní kanceláře.** CK je oprávněna odstoupit s okamžitou platností od cestovní smlouvy nebo může smlouvu s klientem vypovědět před započítáním cesty v případech:
  - a) pokud cestující vážně narušuje průběh cesty (opilství, apod.)
  - b) pokud se klient nedostaví v čase uvedeném na pokynech (voucher), zmešká odjezd, nemá v pořádku cestovní doklady nebo musí-li být ze zájezdu vyloučen. V obou případech nemá klient nárok na vrácení peněz za zaplacený zájezd.
- Zdravotní pojištění do zahraničí.** Není zahrnuto v ceně zájezdu!!! Pojištění si můžete sjednat (příobjednat) v naší CK nebo individuálně u jakékoli pojišťovny dle Vašeho výběru. CK SBV v případě pojistné události nezodpovídá za nepojištěné klienty. Doporučujeme se připojistit na cesty.

## ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tyto podmínky vstoupily v platnost dne 15.12.2013 a vztahují se na všechny zájezdy uvedené v katalogu CK. Jejich součástí je reklamační řád cestovní kanceláře SBV. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.

### Reklamační řád CK SBV

K zajištění správného postupu při uplatnění a vyřizování práv občanů nebo organizací z odpovědnosti za vady poskytnuté nebo obstarané cestovní kanceláří vydává CK SBV reklamační řád.

Službami cestovní kanceláře se rozumí poskytování služeb cestovního ruchu, zejména organizování rekreačních, turistických, tematických a jiných tuzemských nebo zahraničních zájezdů a pobytů, zajišťování dopravy, služeb CK SBV platných pro příslušné období (katalog, ceník).

Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytována mu cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále je reklamací). Zákazník může reklamaci uplatnit ústně nebo písemně. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu. Jeho právo zanikne, nebylo-li uplatněno do 3 měsíců od poskytnutí služby nebo ode dne, kdy měla být poskytnuta. V případě reklamace změny v poskytování služby, ke které došlo před zahájením jejího poskytnutí, ztrácí zákazník právo uplatnění reklamace do 3 měsíců ode dne, kdy mu změna byla oznámena.

Reklamací uplatňuje zákazník v cestovní kanceláři, v níž si služby zakoupil. Jedná-li se o službu, obstarané cestovní kanceláří u jiné organizace (např. služby ubytovací, stravovací, přepravní apod.), může reklamaci uplatnit přímo u této organizace nebo v cestovní kanceláři. Jestliže není možno reklamaci vyřídit ihned, sepíše pracovník cestovní kanceláře se zákazníkem o reklamaci záznam, v němž uvede požadavek zákazníka na její vyřízení. Jestliže zákazník při uplatnění reklamace předá pracovníkovi cestovní kanceláře písemnosti, případně jiné náležitosti reklamace se týkající, musí být tato skutečnost v záznamu o reklamaci výslovně uvedena. Zápis podepíše pracovník cestovní kanceláře i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení záznamu. Odpovědný pracovník cestovní kanceláře je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů.

Pokud dojde k reklamaci v zahraničí, je zákazník povinen uplatnit reklamaci bezprostředně poté, co příčina reklamace nastala. Jeho povinností je sepsat reklamační protokol ihned na místě a nechat si ho potvrdit v místě pobytu přítomným delegátem CK SBV.

Zápis podepíše delegát i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení záznamu. Odpovědný pracovník cestovní kanceláře, u níž si zákazník služby zakoupil, je povinen tuto reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů.

Pro vyřizování reklamací, týkajících se zahraničních nebo tuzemských cenin, platí tarifní předpisy dopravních organizací.

Jestliže je povaha případu vyžaduje, cestovní kancelář má právo při vyřizování reklamace požadovat od zákazníka potřebnou součinnost, zejména podání informací, předložení dokladů apod.

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby, je-li podle charakteru možné v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář slevu z ceny sjednané a reklamované služby, kterou pro vady nemohl zákazník využít vůbec. Zákazník ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže uplatní reklamaci na vadu až po částečném využití služeb.

Jestliže zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, může požádat o její přešetření vedoucího cestovní kanceláře, který o žádosti zákazníka rozhodne do 30 dnů od jejího obdržení.

Zákazník má právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Toto právo je třeba uplatnit do doby, do které musí být uplatněné právo z odpovědnosti za vady, jinak právo zanikne.

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytování služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanovením Občanského zákoníku.