

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře EKOBRNO, spol. s r.o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky platí od 15. 2. 2021 a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře EKOBRNO, spol. s r. o., IČ 15530663, se sídlem Brno, Filukova 13, zapsaná u Krajského obchodního soudu v Brně, oddíl C, vložka 1720. Tyto všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah vzniká mezi cestovní kancelář EKOBRNO, spol. s r. o. a zákazníkem (příp. jeho zmocněným zástupcem) na základě uzavřené smlouvy o zájezdu dle zákona 89/2012 Sb. (§2521-2549). Zákazníkem podepsaná smlouva o zájezdu a následně potvrzená cestovní kancelář je závazná pro obě strany. Součástí je závazná i pro další osoby uvedené objednatel na smlouvě. Potvrzením smlouvy o zájezdu se cestovní kancelář zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky k účasti na zájezdu, platební podmínky a že je v plném rozsahu respektuje. Cestovní kancelář vstupuje do tohoto smluvního vztahu přímo nebo zprostředkovaně prostřednictvím zprostředkovatele - smluvního prodejce / obchodního zástupce. Smlouva nabývá účinnost dnem podepsání smlouvy a uhrazením zálohy v hotovost nebo na účet CK EKOBRNO, přímo klientem nebo zprostředkovatelem (smluvním prodejcem – obchodním zástupcem), jehož prostřednictvím si klient zájezd zakoupl.

II. Účast na zájezdech a cestovní doklady

Účastníkem zájezdu se může stát každý za předpokladu, že :
- osoby do 15 let se zúčastní pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let
- účastníci ve věku 15-18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám nezúčastní.

Na zájezdy je možno se přihlásit i jednotlivě, bez dalších společujících osob. Jednotlivě přihlášené osoby budou ubytovány s dalšími samostatně přihlášenými klienty a doplnění n a ubytování. Jednolůžkové pokoje nejsou zajišťovány, pouze ve výjimečných případech a to za příplatek. Pokud je u zájezdu rozlišena cena dle typu ubytování, platí jednotlivě přihlášené osoby vždy cenu vyšší, tj. základní s tím, že budou ubytovány dle možnosti a sklady přihlášených osob i ve více lůžkových pokojích. Ceny ve 3 a 4 lůžkových pokojích (příp. více lůžkových apartmá) platí pouze pro ucelené skupinky přihlášené společně (na jedné smlouvě o zájezdu). Každý účastník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.

III. Cena zájezdu a její úhrada

Ceny zájezdů a služeb jsou stanoveny v korunách, ve výši dohodnuté smluvními stranami.

(1) Dohodnutá cena zájezdu je splatná:

První záloha ve výši 1000Kč/os. z ceny objednaných služeb při podpisu smlouvy o zájezdu. Doplatek zálohy do 50% z celkové ceny objednaných služeb do konce března a konečný doplatek ceny objednaných služeb musí být zákazníkům uhrazen nejpozději 30 dnů před odjezdem. V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dnů před odjezdem je celková cena objednaných služeb splatná v plné výši při podpisu smlouvy o zájezdu.

Nedoje-li k uhrazení ceny objednaných služeb zákazníkem jak je shora uvedeno, má cestovní kancelář právo od uzavření smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že má právo vůči zákazníkovi uplatňovat odpustné/stornovací poplatky v souladu s čl. VIII. odst. 2 smlouvy o zájezdu, resp. těchto všeobecných podmínek. Případně slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené smlouvy o zájezdu.

IV. Zvýšení ceny zájezdu

- Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.
- Cenu zájezdu podle odstavce 1 lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnut v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Za zvýšení ceny objednaných služeb nelze považovat finanční úhrady vlohových povinností, ať již v katalogu uvedených nebo zavedených dodatečně.
- Písemné oznámení o zvýšení ceny je cestovní kancelář povinna zákazníkovi oznámit nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Doplatek ceny zájezdu je povinen zákazník cestovní kancelář uhradit ve lhůtě, uvedené v oznámení o zvýšení ceny zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

V. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

(1) Cestovní kancelář je povinna neinformuje 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

- doklady o zájezdu (službě) a to:
 - ☉ voucher s uvedenými zaplacenými službami (pokud je ubytovacími zařízeními vyžadován),
 - ☉ pokyny pro cestu, tj. čas odjezdu a příjezdu, nástupní místa, kontaktní adresy delegátů
- upřesnění údajů týkajících se:
 - ☉ plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu a údajů o počtu a výši těchto dalších plateb,
 - ☉ ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenost a hlavní charakteristických znaků,
 - ☉ dopravy, jejího druhu, charakteristiky a kategorie dopravního prostředku a trasy cesty,
 - ☉ stravování, jeho způsobu a rozsahu, které jsou cestovní kanceláři známy a nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou, nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.

d) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnáživých v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu, e) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

(2) Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost podle odstavce 1 splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu.

(3) Cestovní kancelář je povinna poskytovat zákazníkovi smlouvou sjednané služby řádně a včas, ve smluvené kvalitě. Informace o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a zdravotních dokladech, které jsou pro cestu a pobyt požadovány, jsou uvedeny na www.mzv.cz.

(4) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu měnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu a změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neustoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

(5) Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodů zrušení zájezdu nebo z důvodů porušení povinností účastníkem. Cestovní kancelář má právo vykázat zákazníka z dalšího průběhu zájezdu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb v případě, že zákazník hrubě porušuje právní předpisy ČR nebo navštíveného státu, případně závazným z způsobem narušuje program nebo průběh zájezdu hrubými a nevhodnými jednáním vůči ostatním účastníkům zájezdu, personálu ubytovacích kapacit, dopravců nebo zástupců cestovní kanceláře.

(6) Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc nesnáživých v případech:

- způsobených třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelné události, např. politickou situací v místě zájezdu, extrémními klimatickými jevy apod.
- Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění zahájení zájezdu oproti termínu uvedenému ve smlouvě o zájezdu, způsobené z technických důvodů, jež v důsledku objektivních okolností nemůže cestovní kancelář ovlivnit, např. průběhu počasí, přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. V případě zpoždění z uvedených důvodů nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani slevy z ceny zájezdu. Cestovní kancelář není povinna v těchto případech poskytnout jakoukoli finanční náhradu za služby, které nebyly v důsledku změny termínu nebo zpoždění odletu či odjezdu čerpány.

(8) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na případné změny trasy, dopravní prostředků, typu letadla či autobusu nebo ubytovacích kapacity.

VI. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právním záležitostem patří:

- právo na řádné poskytnutí služeb jmenovitě zahrnutých do ceny zájezdu
- právo na reklamaci vad poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu /nejlépe přímo na místě aby mohla být sjednána co nejdříve náprava /, nejpozději do 1 měsíce od ukončení zájezdu.
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahem služeb a cenou zájezdu
- právo kdykoliv před započítím zájezdu zrušit svoji účast na zájezdu odstoupemím od smlouvy za předpokladu dodržení odpustného (stornovacích podmínek) dle odst.VIII.
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu, splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu a zaplatit poplatek za překnihování.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- při uzavírání smlouvy o zájezdu poskytnout CK pravdivé a úplné údaje o účastnících,
- prokázat zaplacení ceny zájezdu předložením dokladů o zaplacení před zahájením zájezdu,
- zabezpečit si platný cestovní doklad a případně další doklady a formality nutné pro účast na zájezdech dle pokynů CK
- být pojištěn na cesty do zahraničí
- řídít se převzatými písemnými pokyny pro účastníky zájezdu řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program. V případě závazného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, nebo závazného narušení programu a průběhu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn zákazníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.

VII. Odstoupení od smlouvy cestovní kancelář

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd v případě, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, nutného pro realizaci příslušného zájezdu, dále v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. O zrušení zájezdu je cestovní kancelář povinna zákazníka informovat nejpozději 9 dnů před termínem pobytových zájezdů a 5 dnů před termínem poznávacích zájezdů. V případě, že cestovní kancelář zájezd zruší, má zákazník nárok na vrácení uhrazené částky v plné výši.

VIII. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

- Zákazník má právo kdykoliv před započítím zájezdu od smlouvy odstoupit na základě písemného oznámení CK. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí tohoto písemného oznámení.
- Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit odpustné (stornovací poplatky) ve výši:

- Při odstoupení 60 a více dní před odjezdem 1000Kč/os.
- při odstoupení 59 – 30 dnů před odjezdem 10% z ceny
- při odstoupení 29 – 15 dnů před odjezdem 50% z ceny
- při odstoupení 14 – 7 dnů před odjezdem 80% z ceny
- při odstoupení 7 a méně dní před odjezdem 100% ceny

Za odstoupení od smlouvy s odpustným/storno poplatkem 100% se považuje i nedostavení se k odletu (odjezdu) na zájezd včas, nebo neuhrazení ceny zájezdu v dohodnuté lhůtě splatnosti, případně neúčastnění se zájezdu v důsledku zákazníkem udaných nesprávných a neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nepředložení platných cestovních dokladů, nedodržení celních, pasových, vízových, vízových a jiných předpisů. Cenou objednaných služeb se rozumí souhrnná cena zájezdu včetně všech objednaných příplatků ve smlouvě o zájezdu po odečtení ceny za cestovní pojištění.

(3) Za podstatnou změnu rezervace provedenou do 30 dnů před odjezdem zaplatí účastník paušální poplatek Kč 200 za osobu. Pozdější změna se považuje za zrušení smlouvy a za novou objednávku. Za podstatnou změnu rezervace je považována změna jmen přihlášených osob, změna ubytovacího zařízení či dopravního prostředku, změna počtu přihlášených osob.

(4) V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba

doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení b u n galovú /apartmá nižším počtem osob.

IX. Reklamace řízení

- Zákazník má právo na reklamaci vad služeb zahrnutých do ceny zájezdu, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě.
- (1) Účastnítkům se doporučuje případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu v vedoucího zájezdu nebo u jiného odpovědného pracovníka CK tak, aby mohla být provedena náprava přímo ihned na místě.
- (2) K uplnění reklamace musí dojít bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, po této lhůtě právo na reklamaci zaniká. Reklamaci lze uplatnit přímo u cestovní kanceláře nebo u prodejce, který uzavřel smlouvu o zájezdu zprostředkováto a to za stejných podmínek. Podstatné pro reklamaci jsou objektivně doložitelná a dokladovatelná fakta, jinak reklamaci nelze uznat. Rovněž reklamující klient si musí být vědom toho, že počty či prožití přibýhají jiných účastníků téhož zájezdu nejsou pro jeho reklamaci podstatné a nelze na ně brát při vyřizování reklamaci žtetel.
- (3) CK je povinna se vyjádřit k reklamaci a tuto vyřídit do 30 dnů po obdržení. Po prověření reklamace, v případě, že se jedná o reklamaci oprávněnou, je CK povinna poskytnout přiměřenou náhradu či slevu z ceny služeb.
- (4) Dojde-li k okolostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny zájezdu.

(5) Cestovní kancelář neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK EKOBRNO.

(6) Účastník zájezdu, který bez zavazání CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

(7) U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den pobytu určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu tudíž nelze reklamovat event. "zkácení pobytu".

(8) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování příjopů, dovolené či obchodních termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani nárok na slevu či jiné odškodnění.

(9) Cestovní kancelář nemá vliv na další okolnost v prázdninových letoviscích, zvláště během hlavní sezóny , kdy se může odehrávat rušný noční život, který tak může způsobit i hluk, který naše CK není schopna nijak ovlivnit. To se týká i stavebních činností v okolí ubytovacích kapacit, které rovněž není naše CK schopna ovlivnit a ani zabránit. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební stýl daného ubytovacího zařízení umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Za těchto podmínek není možné v případě stížností či reklamaci uznat slevu nebo kompenzaci. K ilovým zemím patří i všudyprýtomný hmyz. Před intenzivní snahu hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách ubytovacích kapacit. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Vybatve se repelentními přípravky pro klidný spánek. Cestovní kancelář nezodpovídá za počasí, změnu povětrnostních podmínek, čistotu moře a pláží, okolí ubytovacích kapacit a dalších okolností, které nemůže nijak ovlivnit.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekcii a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

X. Pojištění

Povinné pojištění cestovní kanceláře Cestovní kancelář EKOBRNO, spol. s r. o. má uzavřeno povinné pojištění cestovní kanceláře dle zákona 159/1999 Sb.(smlouvou s pojišťovnou Union), na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se týká neuskutečnění.

- nevrátí zákazníkovi rozdíly mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí

CK zajišťuje svým klientům komplexní pojištění pro cesty a pobyt v zahraničí na základě uzavřené smlouvy s pojišťovnou, rozsah a podmínky pojištění jsou nedílnou součástí nabídky zájezdů. Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí není zahrnuto v základních cenách zájezdů, CK na tuto skutečnost upozorňuje své klienty prostřednictvím nabídkových listů či katalogu, příp. v pokynech na cestu, zasílaných klientům před termínem konání zájezdu v dostatečném časovém předstihu.

XI. Závěrečná ustanovení

- Tyto podmínky nabývají účinnost dnem 15.2.2021
- Pro zájezdy, které CK prodává na základě smlouvy s jinou kancelář, plat podmínky pořádatel cestovní kanceláře, která zájezd zajišťuje. S podmínkami se zákazník seznámí při podpisu smlouvy o zájezdu. CK v těchto případech vystupuje pouze jako zprostředkovatel při uzavření smluvního vztahu mezi zákazníkem a spolupracující CK.
- Cestovní kancelář doporučuje zákazníkům, aby se před nástupem na zájezd smluvený ve smlouvě o zájezdu s cestovní kancelář detailně seznámili s poskytováními službami, ubytováním a dopravou, přičemž blíží a doplňující informace jsou pracovníci cestovní kanceláře zákazníkovi připraveni podat.
- Zákazník výslovně prohlašuje a stvrzuje svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že se řádně seznámil se smlouvou a všeobecnými podmínkami, které jsou její nedílnou součástí a rovněž byl s katalogem, případně nabídkovým listem, těmto dokladům roznými a souhlasí s nimi.

Všeobecné podmínky CK jsou zpracovány v souladu se zákonem č.159/1999Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. - ostatní ujednání zde neuvedená se řídí těmito zákony.