

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ZÁJEZDŮ CK ULYSSES T.R.U.S.T. PRAGUE spol. s r.o. dle zák. č. 159/1999 Sb., v platném znění a občanským zákoníkem (dále jen „občan.zák.“)

Všeobecná ujednání:

Cestovní kancelář ULYSSES T.R.U.S.T. PRAGUE spol. s r.o. (dále jen „CK“) poskytuje veškeré služby na základě Cestovní smlouvy uzavřené se zákazníkem/objednatelem zájezdu (dále jen „zákazník“), jímž může, ale nemusí být osoba účastnící se zájezdu (dále jen „účastník zájezdu“). Práva a povinnosti smluvních stran jsou uvedeny v Cestovní smlouvě (dále též „Smlouva“) a v těchto Všeobecných smluvních podmínkách (dále jen „podmínky“), které jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy a nabývají účinnosti uzavřením Smlouvy, tj. dnem jejího podpisu mezi zákazníkem a CK či smluvním prodejcem/mandatářem (dále jen „mandatářem“). Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem/účastníkem zájezdu vzniká na základě zákazníkem podepsané Smlouvy, potvrzené CK nebo jejím zástupcem, mandatářem, na základě uzavřené mandátní smlouvy. Podpisem Smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané Smlouvou se pro přepravu považují i přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností. Garantem/pořadatelem (dále jen „garantem“) zájezdů pořádaných CK je CK. Garantem ostatních zájezdů uvedených v katalogu CK či CK publikovaných, nabízených a prodávaných je vždy cestovní kancelář, která daný zájezd pořádá (tato je vždy uvedena u dané destinace či zájezdu), CK je jejich zprostředkovatelem a platí pro ně Všeobecné smluvní podmínky daného garanta zájezdu, které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy na daný zájezd.

Ceny zájezdů :

Ceny zájezdů pořádaných CK, kterých je CK garantem: konečná cena zájezdu pořádaného CK, zahrnuje komplexní služby CK dle uvedené nabídky a výběru zákazníka/účastníka zájezdu; ceny zájezdů pořádaných CK jsou kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů. Ceny ostatních zájezdů a jejich specifikaci, uvedených v katalogu CK či CK publikovaných, nabízených a prodávaných, stanoví a ve svých všeobecných podmínkách uvádí cestovní kancelář, která daný zájezd pořádá a je jeho garantem. Konečná cena leteckého zájezdu zahrnuje mj. letištní a bezpečnostní taxy a palivový příplatek. V ceníku jsou uvedeny ceny těchto povinných poplatků platné ke dni vydání katalogu. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v souladu s ustanovením § 852c občán.zák., tj. dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu, včetně ceny pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. CK je oprávněna zvýšit tuto cenu o rozdíl mezi cenou původní a nově stanovenou. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Fakultativní služby nejsou zahrnuty do konečné ceny zájezdu a je možné je k zájezdu dokoupit.

Práva a povinnosti zákazníka:

Zákazník nese veškeré závazky z této Smlouvy vznikající, zejména závazek zaplatit CK celkovou cenu zájezdu uvedenou v dané Smlouvě a jen on je oprávněn činit právní úkony, jako např. odstoupit od Smlouvy, dohodnout její změnu atd. Zákazník rovněž odpovídá za to, že i účastník zájezdu, v jehož prospěch uzavřel Smlouvu, bude dodržovat veškerá její ustanovení, včetně těchto podmínek a “Důležitých všeobecných upozornění“ u dané destinace (pokud jsou u destinace uvedena), které jsou nedílnou součástí podmínek.

Práva a povinnosti účastníka zájezdu:

Účastník zájezdu je povinen mít platný cestovní doklad (pas, a to i dle požadavků cílové země a event. zemí tranzitních). Cestovní doklad si zajišťuje sám na vlastní náklady. Účastník zájezdu je osobně zodpovědný za dodržování celních, pasových a zdravotních podmínek a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady a následky, které vzniknou nedodržením těchto podmínek, nese účastník zájezdu. Za nezletilé účastníky zájezdu do 18 let nese zodpovědnost jejich zákonný zástupce.

Účastník zájezdu bere výslovně na vědomí, že práva a povinnosti při letecké přepravě se mj. řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Varšavská úmluva, publik. pod č. 15/1935 Sb., doplněná Haagským protokolem, publik. pod č. 15/1966 Sb.) a dalšími mezinárodními smlouvami a nařízením ES č.261/2004, jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě. V případě škody vzniklé při mezinárodní letecké přepravě musí být událost oznámena dopravci neprodleně po objevení škody, nejpozději do sedmi dnů. Účastník zájezdu bere výslovně na vědomí vznik event. zpoždění či změny v dopravě, letových řádech a upozorňuje se na možnost jeho vzniku vinou nepříznivých podmínek (povětrnostních, technických, přetížených leteckých cest apod.). Účastník zájezdu musí brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění při plánování přípojů a dalších svých aktivit.

Zákazník/účastník zájezdu výslovně prohlašuje, že byl poučen o tom, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že byl informován o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel, kdo a jakým způsobem bude v této Smlouvě uvedené osobní údaje zpracovávat a komu budou zpřístupněny, a potvrzuje, že byl seznámen se svými právy dle § 21 z.č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění a svoluje k jejich užití. Zákazník/účastník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje, vč. rodného čísla, jež jsou obsaženy ve Smlouvě, uzavřené mezi ním a CK, může CK či jí pověřený zpracovatel zpracovávat a shromažďovat v souladu s výše uvedeným zákonem elektronicky či v tištěné podobě pro svou evidenci a mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK, pověřenému zpracovateli a dalším subjektům, zajišťujícím služby poskytované či zprostředkované CK. Účastník zájezdu je povinen si na vlastní náklady sjednat zdravotní cestovní pojištění.

Práva a povinnosti CK:

CK potvrzuje, že je zaregistrována pod č. 00013941/001 u Úřadu pro ochranu osobních údajů. CK je povinna zahrnout do celkové ceny zájezdu pojištění záruky pro případ úpadku. CK je oprávněna v souladu s ust. § 852e občán. zák. navrhnout změnu Smlouvy před zahájením zájezdu z objektivních důvodů, tj. v případech, které nemůže ovlivnit (zejména změny u obchodních a zahraničních partnerů, dopravců, leteckých společností a jiných dodavatelů služeb) a okolností, které nelze odvrátit.

Navrhne-li CK změnu Smlouvy, pak pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než pět dnů ode dne doručení návrhu na změnu od Smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí (§ 852e odst.2 občán. zák.).

Ubytování účastníka zájezdu v jiném hotelu či ubytovacím zařízení stejné či vyšší kategorie bude řešeno dodatkem ke Smlouvě.

CK je v souladu s občán. zák. oprávněna jednostranným úkonem:

- navýšit cenu zájezdu ve smyslu § 852c občán. zák. kromě již výše uvedeného i z důvodu navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu (viz. čl. Ceny zájezdů pořádaných CK) o více jak 10%, v tomto případě je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o rozdíl ve výši původního a aktuálního kurzu české koruny;
- navýšit ceny za dopravu včetně pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu a to např. navýšit cenu letištních a bezpečnostních tax v průběhu roku oproti ceně uvedené v katalogu a ceníku katalogu v návaznosti a v rozsahu navýšení těchto cen leteckými společnostmi; navýšit cenu palivového poplatku v průběhu roku oproti ceně uvedené v katalogu a ceníku katalogu v návaznosti a v rozsahu navýšení této ceny leteckými společnostmi v důsledku navýšení ceny leteckého paliva na světových trzích dle cenového základu Platts „Barges FOB Rotterdam High“ průměru za obchodní dny. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu;
- zrušit zájezd dle § 852b, odst. 3 písm. e) občán. zák. při nesplnění podmínky minimálního počtu účastníků do 21 dnů před daným odletem/odjezdem, a to bez povinnosti hradit finanční sankce a škody (viz § 852g, odst. 5 písm. a) občán. zák.);
- zrušit či zkrátit zájezd bez časového omezení a bez povinnosti hradit finanční sankce a škody či posunout termíny zájezdu až o 48 hodin a to i bez souhlasu účastníka zájezdu z důvodů neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat (vyšší moc v souladu s ust. § 852g, odst. 5 písm. b) občán. zák.); CK má v tomto případě nárok na úhradu všech již poskytnutých služeb. Pokud v důsledku vyšší moci u již započatých zájezdů některá služba nebyla poskytnuta, nemá zákazník právo na vrácení peněz či na odstoupení od smlouvy.

CK stanoví podmínky pro poskytování speciálních slev - „Akcí“ a bonusů -v katalogu/ceníku či speciálních výtiscích s názvem „Akce“. CK stanoví podmínky pro prodej zájezdů s názvem „First Time“, „Last Time“, „Last Minute“, „Speciální nabídka“ a jiných časově vázaných nabídek v průběhu roku vždy u každého konkrétního případu.

Zrušení smlouvy ze strany zákazníka:

je možné pouze za níže uvedených stornovacích podmínek a poplatků určených CK:

- 900,-Kč za osobu a zájezd při zrušení zájezdu do patnáctého dne včetně ode dne uzavření Cestovní smlouvy na zájezd a v případě změny jména a příjmení;
- 2.000,- Kč za osobu a zájezd při zrušení zájezdu od šestnáctého dne ode dne uzavření cestovní smlouvy do 60. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu a v případě změny jména a příjmení;
- 30% z celkové ceny, při zrušení zájezdu od 59. dne do 31. dne včetně, před termínem odjezdu daného zájezdu;
- 50% z celkové ceny při zrušení zájezdu od 30. dne do 21. dne včetně, před termínem odjezdu daného zájezdu;
- 75% z celkové ceny od 20. dne do 8. dne včetně, před termínem odjezdu daného zájezdu;
- 100% celkové ceny od 7. dne do dne odjezdu daného zájezdu.

Celkovou cenou se rozumí cena sjednaná Smlouvou, výše uvedené dny se počítají jako kalendářní. Pokud bylo přes CK uzavřeno zdravotní cestovní pojištění, pak vždy podléhá 100% stornu.

Změna v knihování:

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou, a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Podle § 852f obč. zák., může tak zákazník učinit jen ve stanovené lhůtě, která činí 60 dnů před dnem odletu/odjezdu daného zájezdu.

Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. CK s novým zákazníkem uzavře dodatek k cestovní smlouvě.

Smluvní strany výslovně sjednávají smluvní poplatek ve výši 1.000 Kč na osobu za změnu jména a příjmení účastníka zájezdu uvedené v uzavřené cestovní smlouvě. Změna jména a příjmení v případě již vyplněného formuláře na vízum pro vstup do dané země není možná, neboť tato změna znamená změnu žádosti vůči státním orgánům jiné země a není jimi akceptována.

Odpovědnost za vady zájezdu, reklamace:

Účastník zájezdu musí reklamaci vad poskytnutých služeb uplatnit bez zbytečného odkladu (nejlépe ihned po jejich zjištění a na místě u delegáta CK, aby bylo možno tyto vady odstranit ještě během pobytu), nejpозději však do tří měsíců od skončení zájezdu a pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

V případě reklamace zavazadla je účastník zájezdu povinen provést reklamaci přímo u leteckého dopravce, a to předložit dopravci (uvedenému na letence), zajišťujícímu leteckou přepravu, letenku se zavazadlovým lístkem a PIR (protokol o ztrátě) neprodleně po objevení škody, nejpозději do sedmi kalendářních dnů. Výše uvedené smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy.

Zvláštní ustanovení:

Zákazník/účastník zájezdu bere výslovně na vědomí, že:

- Kategorie hotelů/ubytovacích kapacit jsou uváděny dle oficiálního hodnocení dané destinace; v případě, že je CK pouze zprostředkovatelem daného zájezdu, je převzato označení kategorií od pořadatele/garanta zájezdu. Označení kategorií hotelů/ubytovacích kapacit podléhá nařízením a zákonům dané destinace. Mezi jednotlivými destinacemi je rozdíl v kategorizaci hotelů/ubytovacích kapacit. Údaje o vzdálenostech do centra města a na pláž uváděné v katalogu jsou orientační.
- Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelu/ubytovací kapacity odpovídá místním zvyklostem a předpisům dané destinace a také mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem.
- Hotely/ubytovací kapacity se ve většině případů skládají z několika budov s ubytováním bez rozdílu ceny. Přidělování standardních pokojů bez rozdílu ceny probíhá zásadně ze strany hotelu/ubytovací kapacity a CK na ně nemá vliv. Rozměry pokojů podléhají normám dané destinace a jsou zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity. Časy vyklizení pokojů v den odletu/odjezdu či nastěhování pokojů v den příletu/příjezdu jsou zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity a destinace. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Pokud je součástí hotelu i vnitřní bazén, ne vždy je bazén vyhříván a tato skutečnost je plně v kompetenci hotelu/ubytovací kapacity. Vnitřní bazén může být v letních měsících z technických důvodů či z důvodů rekonstrukce uzavřen, čas a podmínky jeho provozu jsou zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity. Informace o aktuálních placených a neplacených aktivitách či službách v daném hotelu/ubytovací kapacitě, včetně jejich obsahu, skladby, rozsahu i časového rozpětí, je zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity. Režim, skladba, průběh i časové rozpětí úklidu v pokojích a společenských prostorách hotelu/ubytovací kapacity je zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity. Režim, skladba, průběh i časové rozpětí doplňování hygienických i mycích prostředků v pokoji, pokud tuto službu hotel/ubytovací kapacita poskytuje, je zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity. Provozování lehátek i slunečníků (dle typu hotelu/ubytovací kapacity u bazénu, na pláži, na terase, v zahradě) včetně jejich množství, nabídky, režimu, místa a časové rozpětí této služby je zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity či jím pověřeného zástupce.
- V některých zemích může docházet ke krátkodobým (opakovaným) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Typ klimatizace, její umístění a časové rozpětí doby jejího provozu je zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity a destinace.
- K exotice jižních zemí patří i všudypřítomný hmyz, se kterým se lze setkat. Pro každý případ si s sebou vezměte prostředky proti hmyzu. Přes intenzivní snahu vedení hotelů/ubytovacích kapacit a místních úřadů se může v určitých obdobích vyskytovat hmyz. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny či otevřené nápoje. Kulturní hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší i stavební činnost, na kterou nemá CK vliv a nemá možnost ji ovlivnit. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete, jejich součástí jsou centra zábavy, které mohou působit hluk. Také stavební styl jižních zemí umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.
- Typ, skladba a rozsah stravování jsou dány normami příslušné destinace a jsou zcela v kompetenci hotelu/ubytovací kapacity. Stravování typu polopenze, plná penze či All Inclusive lze zakoupit, v případě možnosti výběru typu stravování, pouze na všechny osoby na pokoji. V hotelích označených v katalogu stejnou kategorií a stejnou cenou je stravování bufetovou formou, částečně servírované či servírované ve stejném cenovém limitu. Stravování bufetovou formou znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a místním zvyklostem; i v případě, kdy je snídaně, oběd a večeře podávána bufetovou formou, mohou být některá jídla s částečnou obsluhou; typ, skladba, složení a kvantita bufetu je zcela v kompetenci daného hotelu a odpovídá normám příslušné destinace. Nápoje nejsou součástí a nejsou zahrnuty v ceně večeří a obědů při stravování formou polopenze či plné penze, pokud není uvedeno jinak. Otevírací doba zařízení hotelu/ubytovací kapacity určených pro stravování a konzumaci nápojů (restaurace, bary, barbecue, pizzerie apod.) je zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity, informací o jejich otevírací době obdržíte na recepci daného

hotelu/ubytovací kapacity. Nabídka, skladba, rozsah, časové rozpětí a typ zařízení určených k čerpání programu All Inclusive či Ultra All Inclusive (tzn. stravování a zahrnující služby) je zcela v kompetenci daného hotelu/ubytovací kapacity a není stejný v jednotlivých hotelích/ubytovacích kapacitách dané destinace. Program All Inclusive či Ultra All Inclusive (tzn. stravování a zahrnující služby), jeho nabídka, skladba, rozsah, časové rozpětí a typ zařízení určených k čerpání tohoto programu, odpovídá normám a nařízením dané destinace, proto je v jednotlivých destinacích odlišný. Program All Inclusive či Ultra All Inclusive uvádí pořadatel zájezdu orientačně, jeho přesnou nabídku, skladbu, rozsah, místa pro jeho čerpání a časové rozpětí, obdržíte na recepci daného hotelu/ubytovací kapacity. Ve většině destinací jsou součástí programu All Inclusive či Ultra All Inclusive rozlévané nápoje. Stravu zmeškanou z osobních důvodů či z důvodu pozdního přiletu nebo časného odletu nelze nahradit.

- Hodnocení uvedené v některých destinacích u popisků hotelů/ubytovacích kapacit (uvedené jako tzv. „naše hodnocení“ či „hodnocení CK“) je subjektivním názorem pořadatele zájezdu.
- Z důvodů klimatických poruch či jiných nepředpokládaných důvodů se mohou v určité období vyskytovat v moři medúzy. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch či jiných nepředpokládaných důvodů. Režim a časové rozpětí plážového servisu (např. úklidu pláže, ostraha) je zajišťován daným hotelem/ubytovací kapacitou/pověřeným zástupcem/obcí/městem, pokud je tato služba dle typu pláže poskytována, a je zcela v jejich kompetenci.
- CK neodpovídá za určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu, změny otevíracích hodin, stávek, apod. týkajících se převážně poznávacích zájezdů a fakultativních výletů.
- První a poslední den leteckého zájezdu je určen k přepravě. Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Jedna noc v případě pozdních nočních letů je do celkového počtu nocí započítávána pokud se letecká přeprava uskuteční v tuto noc a klient je do 12. hodiny následujícího dne ubytován v hotelu/ubytovací kapacitě. První či poslední den zájezdu je možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního přiletu nebo časného odletu.
- Speciální přání či požadavky klientů – u ubytování např. vyšší patro, typ a umístění budovy hotelu/ubytovací kapacity, typ a umístění pokoje, pokoje vedle sebe, prodloužené využívání pokoje, výhled na moře, dětská postýlka apod.; u letecké přepravy např. odletové či příletové letiště, typ letecké společnosti, typ letadla, konkrétní sedadlo, řada či umístění u okénka apod.; u transferů z letiště do hotelu a zpět např. individuální transfer (tzn. transfer pouze pro daného klienta samostatně, pouze z letiště přímo do daného hotelu a zpět), typ busu, konkrétní sedadlo či řadu apod. - nelze považovat za součást cestovní smlouvy, pokud není tato služba placená.
- V případě, kdy si v rámci fakultativních služeb od CK vyžádá a přes CK uzavře zdravotní cestovní pojištění, potvrzuje zákazník podpisem cestovní smlouvy, že je mu známo, souhlasí s ním a v plném rozsahu přijímá prohlášení pojištěného.

Závěrečná ustanovení:

Všeobecné smluvní podmínky zájezdů jsou v tomto znění platné od 01.01.2010 pro všechny zájezdy a služby pořádané CK. Platnost těchto podmínek se vztahuje na všechny služby a zájezdy pořádané a poskytované CK jen tehdy, není-li CK stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazník potvrzuje podpisem cestovní smlouvy, že jsou mu Všeobecné smluvní podmínky zájezdů známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá a zároveň, že jeho prostřednictvím je přijímají a souhlasí s nimi ostatní účastníci zájezdu uvedení na cestovní smlouvě.