

VŠEOBECNÉ A PRODEJNÍ PODMÍNKY

Cestovní agentura Ing. arch. IRENA ANTLOVÁ – IBIS, dále jen „CA“

Tyto všeobecné a prodejní podmínky jsou platné pouze pro produkty CA.

Ostatní produkty, pobyty a zájezdy, kde je garantem partnerská CK nebo CA, prodávané CA IBIS formou provizního prodeje, se řídí všeobecnými a prodejními podmínkami poskytovatelů těchto služeb.

VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CA IBIS (dále jen CA) a zákazníkem (jednotlivým i skupinou) vzniká úhradou zálohy nebo celkové ceny na účet CA nebo na základě zákaznickem podepsané písemné „Závazné přihlášky“ - „Cestovní smlouvy“ potvrzené CA. Tímto okamžikem je v případě zájezdu uzavřena cestovní smlouva a v případě jiné služby (např. samostatného pobytu) Závazná přihláška.

Při přihlašování na pobyt obdrží zákazník „Závaznou přihlášku“ nebo „Cestovní smlouvu“ dle povahy služby (dále jen ZP - CS), kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle CA. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané ZP - CS zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými prodejními podmínkami CA, uznává je a souhlasí s nimi. Stejný význam má úhrada faktury při objednání služeb na základě individuálního výběru z nabídky CA.

Katalogy jsou vydávány ve velkém předstihu, proto si CA vyhrazuje právo oznámit, před uzavřením cestovní smlouvy, změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje na ZP - CS a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na ZP - CS.

CENY SLUŽEB A POBYTŮ

Geny jsou cenami smluvními mezi CA na straně jedné a zákazníkem (jednotlivci nebo organizace) na straně druhé. Zákazník je povinen seznámit se s Všeobecnými podmínkami prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb CA zahrnutých do cen pobytů i ostatních služeb.

Katalogové ceny jsou kalkulovány na základě kursu Kč ze dne 1. 12. předcházejícího roku. CA je schopna krýt ze svých finančních prostředků pokles Kč až o 10 % ve vztahu k EUR. V případě vyšší devalvace Kč je CA dle §85 2c občanského zákoníku oprávněna zvýšit ceny do 21. dne před zahájením pobytu o tento kursový rozdíl. CA má právo na zvýšení ceny za výše uvedených podmínek, pokud došlo ke změně ceny služeb, které jsou zahrnuty v ceně pobytu. V tomto smyslu upravené ceny pobytu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CA zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením pobytu. Je-li CA nucena zvýšit cenu pobytu za jiných než výše zmíněných podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

Náklady CA na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické nebo telefaxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CA požádá, hradí zákazník, a budou účtovány odděleně od sjednané ceny pobytu. Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť.

Případné slevy, vyhlášené CA po datu podpisu ZP - CS zákazníkem nebo po úhradě služby, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. Slevy nelze vzájemně kombinovat či sčítat. V případě nároku na více slev je vždy poskytnuta ta sleva, která je pro zákazníka nejvýhodnější. Sleva je poskytována ze základní ceny služby, ve které nejsou zahrnuty příplatky a pobytové, dopravní či jiné taxy. Zákazník je povinen upozornit prodejce předem, že bude uplatňovat příslušnou slevu z ceny pobytu. Slevu nelze uplatnit dodatečně.

PLATEBNÍ PODMÍNKY A REZERVACE

CA má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu služby nebo pobytu buď zálohu nejméně 50 % z ceny nebo plnou cenu, a to nejpozději do data nezávazné rezervace, které mu sdělí CA. Teprve poté mu bude zvolena služba rezervována (pokud to bude možné). Doplatak celkové ceny pobytu nebo služeb, které s ním byly sjednány, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů, není-li stanoveno jinak, před zahájením čerpání služeb dohodnutých v ZP - CS. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením čerpání první služby je zákazník povinen uhradit 100 % z celkové ceny.

Uhrazením ceny se rozumí složení částky v pokladně CA v hotovosti nebo bezhotovostně na účet CA. Při bezhotovostní platbě (složenkou, bankovním převodem, vkladem na účet) se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CA obdrží potvrzení o zaplacení, což je výpis z účtu CA, příp. potvrzení banky o připsání platby na účet.

V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zákazníkem je CA oprávněna jeho účast na pobytu nebo jiné služby zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (storno poplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny v termínu, uvedeném v ZP - CS nebo na faktuře, nemá zákazník nárok účastnit se pobytu ani čerpat ostatní služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších

služeb bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny.

Pokud nebude úhrada za vystavenou fakturu uhrazena v hotovosti nebo připsána na účet CA do data splatnosti, uvedeného na faktuře, rezervace automaticky propadá a případná zaplacená záloha bude vrácena snižena o storno poplatky (viz. storno podmínky).

ODBAVENÍ

Voucher je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher obvykle do 7 dnů před termínem zahájení čerpání služeb společně s ostatními pokyny na cestu, pokud byly ze strany klienta dodrženy všechny uvedené podmínky.

Bez plného řádného a včasného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací pokyny, které jsou nezbytné pro čerpání objednaných služeb.

Každý zákazník je povinen před odjezdem zkontrolovat veškeré údaje (os. údaje, data trajektu či ubytování, atd.) a v případě nesrovnalostí okamžitě kontaktovat CA a žádat opravu, nejpozději však do 10-ti dnů nejpozději po datu odeslání zásilky ze strany CA, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Voucher, lístek na trajekt ani jiné podklady pro odbavení si nesmí klient opravovat sám.

REKLAMACE

Nároky na reklamace musí zákazník uplatnit u CA písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení pobytu (čerpání služby). Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců, jinak právo zaniká. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CA, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava na místě samém a přistupovat aktivně k jejímu zdárnému vyřešení. Reklamaci zákazník uplatňuje nejdříve u průvodce nebo přímo na recepci či u majitele ubytovacího zařízení. V okamžiku vzniku reklamace poskytovaných služeb musí být mezi zákazníkem a recepcí proveden zápis o předmětu reklamace. Tento zápis musí být ze strany recepce vždy písemně potvrzen. Klient bude informovat CA o obsahu reklamace, CA postoupí reklamaci společnosti, která je k řešení oprávněná. CA i majitelé ubytovacích zařízení jsou oprávněni při vyřizování reklamace v místě konání řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací.

Je-li uzavření ZP / CS zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou je lhůta zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující kanceláře nebo cestovní agentury.

ZMĚNY SLUŽEB, Odstoupení od smlouvy ze strany CA

Pokud nastanou okolnosti, které CA brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny a nebo pobyt zrušit. Takové změny je CA povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoliv storno poplatků, při zrušení pobytu ze strany CA a při závažné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny pobytu.

Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

O zrušení pobytu je CA povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před zahájením pobytu nebo čerpání zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad. Zruší-li CA pobyt v době 20 a méně dnů před zahájením pobytu, uhradí zákazníkovi pokutu 10 % z ceny pobytu.

Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení pobytu došlo:

- z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je-li realizace pobytu tímto počtem podmíněna,
- v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

VŠEOBECNÉ A PRODEJNÍ PODMÍNKY

Cestovní agentura Ing. arch. IRENA ANTLOVÁ – IBIS, dále jen „CA“

Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci pobytu a škoda byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním pobytu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

CA si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, jakož i na změnu trasy, místa ubytování a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny pobytu a ostatních služeb nebo z důvodu mimořádných okolností, stávky, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CA nemohla ovlivnit. CA nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny pobytu, služeb.

CA rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu pobytu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci v průběhu pobytu. V tomto případě může CA zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi.

CA si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a CA nemohla tuto změnu odvrátit. V takovém případě CA garantuje ubytování, v jiném ubytovacím zařízení minimálně na stejné úrovni.

ZMĚNA SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Změna smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CA provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu pobytu nebo změnu místa, termínu nebo typu ostatních služeb (trajekt, ubytování), je posuzována jako podstatná změna a zákazník je povinen zaplatit poplatky za překnihování až do výše odpovídajícího storno poplatku. Zákazník může písemně oznámit cestovní kanceláři, že se pobytu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději 30 dní před zahájením pobytu, čerpání služby. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny nákladů CA, spojených s provedením změny.

STORNO POPLATKY A OSTATNÍ POPLATKY

Zákazník má právo před zahájením pobytu odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy ZP/CS s CA. Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení doručeno CA. V tomto případě má CA právo účtovat storno poplatky. Storno poplatek je splatný ihned. Po odečtení storno poplatku z celkové ceny pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše storno poplatků závisí na době, kdy CA obdržela požadavek zákazníka na storno. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení čerpání první služby.

V případě storna pobytu jedné ze dvou osob ve dvojlůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

Pobytá ubytování vlastní dopravou se řídí následujícími storno poplatky. Storno poplatky jsou stanoveny podle doby, před počátkem pobytu či před poskytnutím první služby, ve které zákazník svoji objednávku zrušil.

- 43 dní a více 30 % z celkové ceny
- 42 dní až 16 dní 60 % z celkové ceny
- 15 dní až 10 dní 90 % z celkové ceny
- 9 dní a méně 100 % z celkové ceny

V případě zrušení účasti samostatné skupiny může být základní stornovací poplatek navýšen o náklady vynaložené na přípravu pobytu či zájezdu.

V případě opoždění úhrady objednaných služeb, kdy bude nutné, aby klientovi bylo odbavení zasláno expresní poštou, bude klientovi nafakturován poplatek za rychlé vyřízení a to 200 Kč. Tento poplatek bude CA požadovat také ve všech ostatních případech, kdy bude klientovo odbavení v termínu znemožněno ze strany klienta. Tento poplatek bude také fakturován pokud klient předem nenahlásí, že z důvodu dřívějšího odjezdu apod. potřebuje být odbaven dříve než 10 dní před datem první zakoupené služby.

Změna knihování ze strany zákazníka bude provedena, v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 300 Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu, jména, odjezdového a příjezdového místa, změnu služeb a dopravy.

V případě zrušení služeb nebo pobytů, které se řídí odlišnými podmínkami než jsou podmínky CA (trajektové listky, provizní prodej apod.), jsou storno poplatky vždy navýšeny o manipulační poplatek 300,- Kč, který zahrnuje vynaložené náklady na stornování požadované služby nebo pobytu.

OSTATNÍ USTANOVENÍ

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká odjezd (trajekt, pobyt) nebo musí být vyloučen z pobytu, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu pobytu na základě svého přání zruší část pobytu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

CA neručí za sníženou úroveň cizích služeb u takových akcí, které si zákazník objednáva na místě u hotelu či jiné organizace (strava hrazená na místě, výlety, atd.).

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdrav. stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí. Všem klientům doporučujeme alespoň připojištění léčebných výloh v zahraničí.

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu (v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení či jinde).

Zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, zdravotních a ostatních předpisů té země, do které cestuje. Dbá i na to, aby platnost pasu po skončení pobytu byla minimálně tolik měsíců, kolik daná destinace vyžaduje.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Podpisem ZP - CS nebo úhradou faktury zákazník stvrzuje, že souhlasí s Všeobecnými a prodejními podmínkami CA a s používáním svých osobních údajů pro potřeby CA.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO TRAJEKTOVOU PŘEPRAVU

CA je pouze zprostředkovatelem při prodeji trajektových lístků jednotlivých lodních společností, které mají vlastní prodejní, přepravní a stornovací podmínky. Tyto podmínky jsou pro zákazníky závazné a CA na ně nemá žádný vliv. Z tohoto důvodu CA nemůže odpovídat za případné škody, nesrovnalosti a reklamace. Při stornování trajektových lístků zakoupených v CA se storno poplatky řídí dle storno podmínek trajektové společnosti. V případě zájmu je originální a úplné znění podmínek jednotlivých lodních společností k nahlédnutí v CA.

Abychom předešli případným nedorozuměním, dovolujeme si zde uvést výklad některých důležitých bodů:

Lodní lístek je neprenosný a platí pouze pro na něm vyznačená data odjezdu. Cestující se zavazují, že se podřídí na palubě lodi nařizením stanoveným přepravní společností. Lodní společnost má právo nahradit loď stanovenou k odjezdu za jinou ze svých lodí. Společnost nebere žádnou zodpovědnost za zavazadla, peníze a jiné cenné předměty, které nebyly řádně nahlášeny, podány a oceněny palubním komisařem.

Lodní společnost neodpovídá za odklonění trasy, změny ani přerušení služeb, nebo zpoždění odjezdu a příjezdu lodí, ani za neshodu v příjezdech, odjezdech a návaznostech na jiné spoje, ani za jiné případné výdaje cestujících (zdravotní, za stravu, za ubytování, či jiné nepředvídatelné). Lodní společnost neodpovídá zejména za opožděné plnění dopravní smlouvy, ani za její nedodržení a to v důsledku povětrnostních vlivů, přírodních katastrof, havárií, občanské nebo zahraniční války, generální nebo částečné stávky (společnosti majitelů, dělníků, důstojníků, námořníků, či jakýchkoli zaměstnanců, kteří jsou nebo nejsou ve službách přepravní společnosti). Veškerá zodpovědnost za následky nepravdivosti, přerušení nebo zrušení služeb, za nepředpokládané výdaje a neplánovaný pobyt jdou na vrub cestujících. Kapitánovi lodní společnosti je dovoleno přijet na pomoc jiným lodím a provést veškeré záchranné akce. Cestující se v tomto případě vzdávají všech reklamací.

Za všechny škody vyvolané své osobě, cestující musí adresovat výhrady přepravní společnosti nikoliv prodejci, a to doporučeným dopisem s potvrzením o přijetí, nejpozději do 15-ti dnů od data vylodění.

Některé lodní společnosti mohou svým klientům poskytnout **zvýhodněné tarify (STAR, MOBY PEX, JACKPOT a pod.)**. Tyto lodní listky se zpravidla řídí odlišnými prodejními a stornovacími podmínkami. Lze je získat pouze v předprodeji, musí být celkově uhrazeny a vztahuje se na ně okamžitě **100 % storno poplatek**. Termíny těchto zvýhodněných lodních lístků zpravidla nelze dodatečně měnit. I přesto je o tyto lodní listky velký zájem, neboť jsou významně cenově zvýhodněny a proto je třeba je objednávat s dostatečným předstihem.