

# Všeobecné smluvní podmínky CK RIALTO

## I. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

Smluvní vztah vzniká mezi cestovní kanceláří ing. Richard Šiška - cestovní kancelář RIALTO (dále jen CK RIALTO) 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. Současně je závazná i pro další osoby uvedené objednatelům na smlouvě. Potvrzením smlouvy o zájezdu se cestovní kancelář zavazuje zabezpečit zákaznickou službu v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb, zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky k účasti na zájezdu a 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 účinnosti dnem připsání peněžní částky za zájezd na účet cestovní kanceláře RIALTO klientem přímo nebo zprostředkovatelem (smluvním prodejcem - obchodním zástupcem), jehož prostřednictvím si klient zájezd zakoupil.

Klientům nebude umožněna účast na zájezdech v případě, že platba nebude řádně a včas převedena na účet CK RIALTO a to buď klientem přímo nebo zprostředkovatelem (prodejcem), jehož prostřednictvím si klient zájezd zakoupil.

## 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 neúčastní.

Na zájezdy je možno se přihlásit i jednotlivě, bez dalších spolucestujících osob. Jednotlivě přihlášené osoby budou ubytovány s dalšími samostatně přihlášenými klienty a doplněni na 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 možností a skladby přihlášených osob i ve více lůžkových pokojích. Cenu 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. SOUHRNNÁ CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

1. Souhrnnou cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě o zájezdu a potvrzená cestovní kancelář. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
2. Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Bez plného zaplacení souhrnné ceny zájezdu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.
3. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši min.30% z ceny zájezdu splatnou do 7 dnů od podání přihlášky, doplatek do plné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu při potvrzení smlouvy o zájezdu.
4. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy oznámit změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje uvedené na smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu

## IV. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

Ceny zájezdů jsou kalkulovány dle skutečností a platných kurzů v době sestavování katalogu. Pokud v době od podání závazné přihlášky do data konání zájezdu, dojde ke změnám, které se projeví ve zvýšení ceny zájezdu o více než 10%, CK tuto skutečnost oznámí písemnou formou zákazníkovi. Jednostranné zvýšení může cestovní kancelář provést v případě, že dojde ke zvýšení cen za dopravu vč. cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou a službami zahrnutými do ceny zájezdu nebo směnného kurzu české koruny o více než 10% oproti kurzu použitému ke kalkulaci cen. Toto zvýšení cen je CK povinná oznámit zákazníkovi nejpozději do 21. dne před zahájením zájezdu. Navýšení ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené v písemné informaci cestovní kanceláře o zvýšení ceny zájezdu.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

*K základním právům zákazníka patří:*

- právo na řádně poskytnuté služby jmenovitě zahrnutých do ceny zájezdu
- právo na reklamaci vad poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu /nejlépe přímo na místě/, nejpozději do 1 měsíce od ukončení zájezdu po návratu ze zájezdu vč. odstranění vady, doplnění služeb nebo poskytnutí přiměřené slevy ze sjednané ceny
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahem služeb a cenou zájezdu
- právo kdykoliv před započátkem zájezdu zrušit svoji účast na zájezdu odstoupením od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek dle odst. VIII.

*K základním povinnostem zákazníka patří:*

- 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
- řídit se převzatými písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, nebo závažného narušení programu a průběhu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn zákazníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

cestovní kancelář je povinna seznámit zákazníka se změnou programu, termínu, trasy, ceny apod. V případě zrušení zájezdu, přesunutí termínu odjezdu o více než tři dny, má zákazník právo od smlouvy odstoupit bez povinnosti placení storno poplatků a má nárok na vrácení celé zaplacené částky

- cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi nezbytné informace k cestě a pobytu a informovat o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kancelář známy

- cestovní kancelář sdělí zákazníkovi vhodným způsobem před uzavřením smlouvy údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí také jiné zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány

- cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi veškeré služby vyjmenované taxativně pro každý jednotlivý zájezd. Pokud nebude možno z mimořádných a neovlivnitelných důvodů dodržet původně stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, CK je povinna :

- a) zajistit program a služby přiměřené původnímu rozsahu
- b) upravit cenu zájezdu nebo vrátit poměrnou část již zaplacené ceny

## 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 7 dní před termínem zájezdu.

Cestovní kancelář je dále oprávněna zrušit zájezd i z jiných důvodů, v takovém případě je povinna zákazníka informovat nejpozději 21 dní před termínem zájezdu. V případě, že cestovní kancelář zájezd zruší, má zákazník nárok na vrácení uhrazené částky v plné výši.

## VIII. Odstoupení od smlouvy zákazníkem

1. Zákazník má právo kdykoliv před započátkem zájezdu od smlouvy odstoupit na základě písemného oznámení CK. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí tohoto písemného oznámení.

2. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit stornovací poplatky ve výši :

*při stornování v termínu od*

60 dnů před odjezdem a více .....	10% z ceny objednaných služeb, min. 500,-Kč/os.
45-59 dní před odjezdem .....	20% z ceny objednaných služeb
20-44 dní před odjezdem .....	50% z ceny objednaných služeb
10-19 dní před odjezdem .....	70% z ceny objednaných služeb
méně než 10 dní před odjezdem .....	100% ceny objednaných služeb

Cenou objednaných služeb se rozumí souhrnná cena zájezdu vč. všech objednaných poplatků

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 bungalovu / apartmá nižším počtem osob

## IX. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

Zákazník má právo na reklamaci vad služeb zahrnutých do ceny zájezdu, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě.

1. Účastníkům se doporučuje případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u vedoucího zájezdu nebo u jiného odpovědného pracovníka CK tak, aby mohla být provedena náprava přímo ihned na místě.

2. K uplatnění 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 zprostředkoval a to za stejných podmínek. Podstatné pro reklamaci jsou objektivně doložená a dokladovatelná fakta, jinak reklamaci nelze uznat. Rovněž reklamující klient si musí být vědom toho, že počty či průběhy jiných účastníků téhož zájezdu nejsou pro jeho reklamaci podstatné a nelze na ně brát při vyřizování reklamaci zřetel.

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 okolnostem, 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 RIALTO.

6. Účastník zájezdu, který bez zavinění 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.

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. "zkrácení pobytu".

CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování připojit, 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.

## X. POJIŠTĚNÍ

**Povinné pojištění cestovní kanceláře**

Ing. Richard Šiška – cestovní kancelář RIALTO má uzavřeno povinné pojištění cestovní kanceláře dle zákona 159/99 Sb. (smlouva s pojišťovnou Generali ), 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 zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl 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 katalogu.

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 dostatečně časovém předstihu.

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2014.
2. Pro zájezdy, které CK prodává na základě smlouvy s jinou kancelář, platí podmínky pořádatelů cestovní kanceláře.
3. Zákazník stvrzuje svým podpisem smlouvy o zájezdu, že těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu respektuje.
4. Veškeré údaje a ceny uvedené v katalogu CK vycházejí ze skutečností známých a platných v době sestavování katalogu (20.10.2013) a CK si vyhrazuje právo aktualizace a změn. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.
5. Všeobecné podmínky CK jsou zpracovány v souladu se zákonem č.159/1999 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. - ostatní ujednání zde neuvedená se řídí těmito zákony.
6. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že souhlasí s použitím jeho osobních údajů a to výhradně pro potřeby cestovní kanceláře v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., a to i jménem dalších osob uvedených na cestovní smlouvě. Cestovní kancelář je oprávněna využívat tyto údaje pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovatých nebo zprostředkovaných CK.