

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ A STORNOVACÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA JÁZEDZECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE HAP TOUR

Cestovní kancelář HAP TOUR spol. s r. o., Sokolská 113/8, Liberec 1, 460 01, IČO: 60277602, DIČ: CZ60277602, zapsaná u KS v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 6450 (dále jen „CK“) poskytuje standardní zájezdy na základě Smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“) s předem stanoveným programem dle zák. 159/1999 Sb. a služby cestovního ruchu na objednávku dle dohody pro individuální zájezdy a organizace. Smlouva může být uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK, který jedná na základě uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení a udělení plné moci.

## 1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CK HAP TOUR a zákazníkem (jednotlivci i organizací) vzniká na základě smlouvy o zájezdu vytvořené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné „Potvrzení o zájezdu“. Smlouva se vyplňuje dle katalogu, nabídkových listů či dodatečných nabídek. Zákazník vyplňuje formulář smlouvy, příp. formulář uvedený na webových stránkách CK (dále společně jen smlouva) a zodpovídá za správnost a úplnost všech údajů. Odevzdání či doručení smlouvy CK se považuje za objednávku s tím, že smluvní vztah je uzavřen potvrzením ze strany CK, přičemž CK i zákazník prohlašují tuto smlouvu za potvrzení o zájezdu. Smlouva platí pro všechny osoby na ní uvedené, přičemž za smluvní závazky všech těchto osob ručí podepsaní zákazník. Zákazník svým podpisem pod smlouvou o zájezdu stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy, podmínky zájezdu a těchto podmínek a že převzal katalog (nabídkový list, dodatečnou nabídku) cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb.

## 2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

a) cestovní kancelář HAP TOUR

b) individuální zákazníci, tj. osoba starší 18 let. (za osobu mladší 18 let podepisuje zák. zástupce) – odpovědní zástupci kolektivních zájezdů.

## 3. CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADA

Cena zájezdu je sjednaná dohodou mezi CK a zákazníkem, vychází z nabídkového katalogu (popř. doplňkové nabídky) CK. Cena je uvedena v závazné písemné smlouvě o zájezdu.

Dojde-li ve výjimečném případě ke změně ceny v době mezi přihlášením na zájezd a jeho uskutečněním, je CK povinna změnu okamžitě ohlásit zákazníkovi. Přesáhne-li navýšení ceny o více než 10 %, má zákazník právo od uvedených smlouvy odstoupit bez uvedených stornopoplatků a to nejpozději do 4 dnů od oznámení.

Zákazník je povinen při uzavření smlouvy zaplatit minimální zálohu ve výši 1 000,-Kč/osoba/tyden pobytu. Nejpozději 45 dní před zahájením zájezdu uhradit doplatek. Nebo uhradit zálohu 50 % při sepsání smlouvy, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před uskutečněním zájezdu.

Při objednávce nebo uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu jednorázově, nebude-li dohodnuto jinak.

Nebudou-li záloha nebo doplatek uhrazeny ve stanovených termínech, je CK oprávněna zrušit účast zákazníka na zájezdu bez jakéhokoliv dalšího upozornění s tím, že případné neuhraněné doplatku považují CK i zákazník souhlasně za storno zákazníka.

## 4. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDŮ

CK HAP TOUR je oprávněna (nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu) zvýšit jednostranným úkonem cenu zájezdu v případě, že dojde k navýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot  
b) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

## 5. CESTOVNÍ DOKLADY, ÚDAJE A POKYNY K ZÁJEZDU.

Cestovní doklad si každý zákazník obstarává sám. Je přitom povinen dbát, aby tento doklad byl platný po dobu požadovanou všemi tranzitními i cílovými státy. CK nenese odpovědnost za možné škody, vzniklé neplatností nebo neúplností cestovních dokladů nebo neudělením viz cílového státu. CK doručí, dle domluvy, zákazníkovi na jeho adresu nebo uvedení e-mail nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu další údaje a informace k zájezdu, nejsou-li obsaženy ve smlouvě nebo katalogu.

## 6. ZMĚNY SJEDNANÝCH PODMÍNEK

1) Je-li cestovní kancelář nucena před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, navrhně CK zákazníkovi změnu smlouvy s uvedením výše nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě 5 kalendářních dnů ode dne oznámení o změně podmínek zájezdu a před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Smluvní strany se současně dohodly, že za změny závazně je nutné považovat přesun data konání zájezdu o více než 48 hodin, zvýšení ceny zájezdu o více než 15 %, snížení kategorie ubytovacího zařízení, změnu způsobu dopravy a rozsáhlejší změnu programu, spočívající ve zkrácení či prodloužení zájezdu o více než 24 hod. V případě těchto závazných změn a řádném odstoupení od smlouvy má zákazník právo na vrácení již zaplacené částky nebo na její převod k úhradě jiného zájezdu bez stornopoplatků.

2) Změny jednotlivých služeb CK od sjednané smlouvy o zájezdu jsou v nutných případech přípustné. CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů) a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: změnit termín konání zájezdu, druh dopravy, ubytování, trasu a program zájezdu při zachování stejné kvality a rozsahu služeb. Tyto změny musí CK oznámit klientovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstúpné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 2 dny, zásadní změna místa ubytování či kategorie ubytování, popř. významná úprava programu.

3) CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů např. tzv. vyšší moci není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodném nebo bližším se k původním podmínkám
- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě (ubytování v jiném hotelu stejně nebo vyšší kvality není důvodem k poskytnutí slevy)

4) CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásluhy vyšší moci nebo mimořádných okolností (stávky, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat), popř. z důvodů organizačních (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů) či klimatických. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

U změn ostatních, jako je např. změna trasy dopravy, změna objektu ubytování ve stejné destinaci na objekt stejné či vyšší kategorie, zvýšení ceny zájezdu v rozsahu do 15 % apod. se CK a zákazník podpisem smlouvy dohodli, že tyto změny nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy.

CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zavinením zákazníka (vědomé nečerpání služeb, nerespektování pokynů průvodce či norem a zákonů navštíveného státu, ubytovacího zařízení, dopravce apod.) nebo z důvodu tzv. vyšší moci – tj. zejména z příčin, kterým CK nemohla zabránit. U zájezdů prodávávaných na poslední chvíli s výraznými slevami (last minute, superlast minute) si CK vyhrazuje právo upravit některé služby odlišně od popisu v katalogu.

První a poslední den zájezdu v cílovém městě jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny plnohodnotného rekreačního pobytu a nelze reklamovat event. zkrácení pobytu. U poznávacích zájezdů je průvodce oprávněn v případě časové tísně, špatného počasí, stávků či z jiných závažných důvodů změnit či zrušit některé body programu bez náhrady.

## 7. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CK HAP TOUR

V případě, že se vyskytnou mimořádné nepředvídané okolnosti, má CK HAP TOUR právo tento zájezd zrušit. V tomto případě má klient nárok na vrácení celé, již zaplacené, částky.

## 8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY.

Zákazník má právo kdykoliv před započítím zájezdu odstoupit od smlouvy o účasti na zájezdu CK HAP TOUR a to písemně u prodejce, s kterým byla uzavřena. Ke zrušení dochází potvrzením přijetí storna ze strany prodejce. Při odstoupení je zákazník povinen uhradit stornové poplatky, které jsou stanoveny podle doby zrušení před počátkem uskutečnění zájezdu.

**Výše stornopoplatků na osobu:**

- 500 Kč/os., pokud k odstoupení dojde dříve než 60 dnů před plánovaným dnem zahájení zájezdu (dále jen odjezd)
- 30 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 60-30 dnů před odjezdem
- 50 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 29-15 dnů před odjezdem
- 75 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení v období 14-04 dny před odjezdem
- 100 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení později nebo nenastoupením ceny.

Pro stanovení stornopoplatku je rozhodující datum skutečného oznámení storna CK, tj. doručení doporučeného dopisu nebo potvrzení prodejce o přijetí storna.

Veškeré výše uvedené poplatky se účtují za každou osobu, které se storno týká. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji či apartmánu, musí zbývající osoba zaplatit příplatek za obsazení jen jednou osobou (v případě vícelůžkových zařízení).

Pokud odstoupí pro nesouhlas se změnou smlouvy nebo zrušila-li CK zájezd z jiných důvodů než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd za podmínek stanovených zákonem.

CK může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK zruší zájezd, nebude-li dosaženo u zájezdů z dopravy organizovanou CK minimálního počtu 35 platících osob (CK je povinna oznámit zrušení zájezdu nejpozději 21 dnů před dnem zahájení zájezdu), přičemž v těchto případech poskytne CK možnost náhradní dovolené na srovnatelné úrovni nebo neprodleně vrátí zákazníkovi již složené úhrady. Z důvodu vyšší moci může CK zrušit zájezd bez stanovení jakékoliv lhůty a současně má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

CK může neprodleně přerušit zájezd pokud by byla ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků a které nebylo možno při uzavření smlouvy předvídat. Dodatečné náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem.

CK má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo záruční zájezd vyločit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu.

## 9. ZMĚNA KNIHOVÁNÍ

Při změně termínu zájezdu, počtu osob, ubytovacích kapacit či způsobu dopravy do 40 dnů před odjezdem je zákazníkovi účtován jednorázový poplatek 200 Kč za každou změnu a osobu. Každá změna v době kratší než 40 dnů před nástupem je považována za zrušení a podléhá příslušným stornopoplatkům.

## 10. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění. Zákazníkům doporučujeme uzavřít prostřednictvím naší cestovní kanceláře Komplexní cestovní pojištění včetně storna zájezdu u pojišťovny Allianz a. s. Nabídku klienti najdou na [www.haptour.cz](http://www.haptour.cz) nebo na požádání v CK. Sjednaním pojištění vzniká smluvní vztah výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou Allianz a. s., CK je pouze zprostředkovatelem tohoto smluvního vztahu. Zákazník, který si nesjedná cestovní pojištění, bere na vědomí riziko vyplývající z případného odmítnutí poskytnutí zdravotní péče v zahraničí z důvodu nesjednání pojištění a veškeré finanční náklady jdou k tíži účastníka. CK nenese žádnou odpovědnost za případné následky (hmotné i nehmotné) vzniklé účastníkům v případě, že nemají po dobu zájezdu sjednané cestovní pojištění.

## 11. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

Cestovní kancelář HAP TOUR uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s Generali Pojišťovnou a. s. se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je toto součástí práva zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu z důvodu úpadku, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše zákonnou úpravou stanoveného pojistného plnění. Cestovní kancelář HAP TOUR je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu / zálohy.

## 12. REKLAMACE

Cestovní kancelář je povinna poskytnout klientům služby dle nabídky uvedené v nabídkovém katalogu CK HAP TOUR. Nemá-li zájezd vlastnosti vymezené smlouvou a zákonem, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nezejména-li CK nápravu v určené přiměřené lhůtě, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu uhradí účelné vynaložené náklady. Pokud se po odjezdu poskytnout podstatné vady zájezdu, je CK povinna přijmout opatření pro vykoupení zájezdu. Pokud zákazník toto opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK přepravu zákazníka na místo odjezdu. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout jí CK s nárokem na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Pokud nebude vada vyčtena zákazníkem bez zbytečného odkladu, nepožádá však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, právo na slevu z ceny nebude přiznáno. Smluvní strany se současně dohodly na tomto režimu uplatnění vad: zákazník je povinen vady uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce zájezdu, delegáta, popř. ubytovatele, který je povinen sjednat nápravu. Nepodaří-li se vady odstranit, sepíše zákazník o vadách zápis, který průvodce, delegát nebo ubytovatel podepíše a doplní svým stanoviskem. Reklamaci vad je pak nutné v zákonné lhůtě osobně nebo doporučeným dopisem předat spolu se zápisem do CK, popř. prodeji, u kterého zákazník svůj zájezd zakoupil. CK je povinna rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace, ve složitějších případech si CK vyžádá u zákazníka odklad. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

## 13. ZAVAZADLA.

Převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg/os. v autobusech CK je zdarma. Při překročení této hmotnosti není CK povinna zavazadla k dopravě přijmout. Má-li CK k dispozici prostor k přepravě nadlimitních zavazadel, může je přijmout, zákazník je však v takovém případě povinen jejich dopravu uhradit. Zákazník je povinen naložit svá zavazadla do dopravního prostředku a v cílové nebo přestupní stanici si je ihned převzít. CK nepřebírá záruky za ztrátu, poškození nebo zcizení zavazadel.

## 14. ZPOZDĚNÍ.

CK plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodů až už technických, nepříznivé počasí či přetížení silničních cest. Zákazníci musí při plánování přijmout a také dovoleně brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu do cílového místa dovolené) nevzniká zákazníkům právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny zájezdu.

## 15. DOPRAVA.

Zasedací pořádek autobusu je sestavován podle data uzavření smlouvy (na dodatečné požadavky nelze brát zřetel). CK doporučuje zákazníkům rezervaci míst při sepsání smlouvy o zájezdu či doplacení volné sedačky (dle ceníku v katalogu CK).

Zajišťuje-li CK zákazníkům dopravu, je povinen zákazník dostavit se ve sjednaném termínu a čase na sjednané místo nástupu – nedostaví-li se zákazník k odjezdu, je CK oprávněna pokračovat v zájezdu bez tohoto zákazníka, který je povinen zajistit si případnou náhradní dopravu samostatně na vlastní náklady.

## 16. PRŮVODCE.

V ceně všech poznávacích zájezdů jsou již zahrnuty i služby průvodce CK. V některých destinacích mohou být skupiny doprovázeny pouze průvodcem s místní licenci, kde průvodce CK poskytuje případné tlumočení. V případě těchto průvodců, příp. řidičů nebo personálu je s ohledem na místní zvyklosti obvyklé vybrat správné, typy apod. – o této možnosti a orientační výši bude zákazník předem informován CK v pokynech na cestu.

## 17. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ.

Zákazník souhlasí se zpracováním jeho osobních dat včetně rodného čísla uvedeného CK v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. v platném znění. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny službu CK nabízet a poskytovat. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 uvedeného zákona rovněž i jménem všech uvedených na cestovní smlouvě.

## 18. DALŠÍ PODMÍNKY

**a) Servis a služby**

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem.

**b) Ubytování**

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (restaurace, bazény, obchody, diskotéky apod.) nejsou v provozu. Hosté musí opustit pokoj v den odjezdu do 09.00 hod. Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve ve 13.00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neoprávnějí k delšímu používání pokojů. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK HAP TOUR vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a stavební činnosti vznikají velmi rychlé prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovená.

**c) Stravování a nápoje**

Ve většině stravovacích zařízeních v katalogu se podává servírovaná strava. V rámci polopenze se podává převážně pouze voda, ostatní nápoje za příplatek.

## 19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu mezi CK HAP TOUR a klientem a nabývají platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran na smlouvě.