DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a pořadatelem zájezdu - cestovní kanceláří Ing. Josef Kramoliš – JOKRATOUR se sídlem Pod Strání 2834, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm, vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené pořadatelem zájezdu nebo jeho obchodním zástupcem a úhrady zálohy na účet pořadatele zájezdu, nebo v hotovosti v kanceláři pořadatele zájezdu.

Cestovní smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři u pořadatele zájezdu nebo prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené Smlouvy o obchodním zastoupení a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost Obchodního zástupce uzavírat cestovní smlouvy jménem pořadatele zájezdu, pro kterého je zájezd zprostředkováván. Pokud nebude cestovní smlouva uzavřena osobně mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, je průkazná a závazná i cestovní smlouva zaslaná internetovou poštou a faxem.

Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že se seznámil a souhlasí jménem svým i jménem dalších osob uvedených v cestovní smlouvě s obsahem Cestovní smlouvy a Dalším smluvním ujednáním, které je nedílnou součástí Cestovní smlouvy. Za smluvní závazky dalších přihlášených na cestovní smlouvě ručí první uvedený zákazník jako za své vlastní.

Potvrzením Cestovní smlouvy se pořadatel zájezdu zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle katalogu či nabídkového listu. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje v Cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené na Cestovní smlouvě. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě nezavazuje pořadatele zájezdu více než je uvedeno v katalogu či v cestovní smlouvě. V případě nejasností se prosím obraťte na pracovníky CK JOKRATOUR.

2. Cena zájezdu, platební podmínky

Cena zájezdu je smluvní cena mezi pořadatelem zájezdu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé, zahrnuje služby specifikované v cestovní smlouvě, nezahrnuje služby, které se platí na místě pobytu u delegáta. Cena obsahuje DPH.

Pořadatel zájezdu má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím.

Pořadatel zájezdu je oprávněn požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny. Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy.

Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit pořadateli zájezdu nejpozději do 30-ti dnů před realizací zájezdu. Výjimku tvoří hotely Royal Vikingen, Vikingen Infinity, Vikingen Quality a Kahya Resort v Turecku. U těchto zájezdů musí být doplatek uhrazen nejpozději 7 dní před ukončením akce FIRST MOMENT. Při prodeji mimo akci FM musí být uhrazeno 100% již při sepsání cestovní smlouvy.

V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší 30-ti dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.

Při platbě složenkou, fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je požadovaná částka připsána na účet pořadatele zájezdu. Při uzavření smlouvy u obchodního zástupce složí zákazník platbu přímo na účet pořadatele zájezdu nebo obchodnímu zástupci, přičemž obchodní zástupce není inkasním místem pořadatele zájezdu a termínem zaplacení se rozumí termín, kdy je požadovaná částka připsána na účet pořadatele zájezdu.

Při platbě (zálohy či celkové částky za zájezd) na fakturu bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy v hotovosti. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížen požadovaný doplatek do celkové ceny zájezdu, při vzniku přeplatku bude tento vrácen zákazníkovi.

Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

Po podepsání cestovní smlouvy zákazníkem není možné dodatečné nárokování slevy.

Sleva (také výherní poukaz, kupón na slevu atd.) se poskytuje jen ze základní katalogové ceny zájezdu. Slevy nelze sčítat, lze uplatnit pouze jednu slevu, pokud není výslovně pořadatelem zájezdu stanoveno jinak.

3. Zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směněného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

d) vzhledem ke kolísání cen leteckého paliva je konečná cena zájezdu stanovena z ceny ropy IPE BRENT ke dni 20.10.2011. Cestovní kancelář garantuje výši této ceny do výše ceny ropy BRENT 100 USD/t a po překročení této hranice má možnost po písemném oznámení klientovi v době více jak 21 dnů před odletem tuto cenu zvýšit následujícím způsobem: 100,01-105 + 100 Kč, 105,01-110 + 200 Kč a dále každé další rozmezí 5 USD o dalších 100 Kč. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak pořadateli zájezdu nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

4. Změna podmínek cestovní smlouvy

a) ze strany pořadatele zájezdu

Je-li pořadatel zájezdu nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy.

Zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené pořadatelem zájezdu, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručené ho návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Pořadatel zájezdu je oprávněn provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Tyto programové změny činí pořadatel zájezdu zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání). Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna odletového nebo příletového místa nebo způsobu dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů.

b) ze strany zákazníka

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadateli zájezdu, že se zájezdu místo něho účastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto 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.

Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním.

Změna osoby (jména osoby) je možná za poplatek ve výši Kč 200,- /os.

Změna termínu je možná za podmínek stanovených pořadatelem zájezdu za poplatek ve výši Kč 200,- /os.

5. Odstoupení od cestovní smlouvy

a) ze strany pořadatele zájezdu

Pořadatel zájezdu může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Pořadatel zájezdu je povinen zákazníka o zrušení zájezdu písemně informovat.

Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo zrušit zájezd také při nedosažení minimálního počtu účastníků, stanoveného v Cestovní smlouvě.

Odstoupil-li pořadatel zájezdu od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu pořadatel zájezdu na základě nové cestovní smlouvy poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li pořadatel zájezdu takový zájezd nabídnout.

Odstoupí-li pořadatel zájezdu od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadateli zájezdu níže stanovené odstupné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je povinen zaplatit pořadateli zájezdu níže stanovené odstupné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy .

Nárok na zaplacení odstupného pořadateli zájezdu nevzniká, odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti cestovní kanceláře dle této smlouvy nebo zákona.

Odstupné (storno poplatek) činí pouze v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem

V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu / apartmánu nižším počtem osob.

c) společná ustanovení

Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné a na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je pořadatel zájezdu povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

6. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit pořadateli zájezdu odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

Výše odstupného (storno poplatku) za každou osobu činí:

Kč 800,- pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu dříve než 40 dnů před datem odjezdu zájezdu.

30% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 39 až 21 dnem před datem odjezdu zájezdu.

50% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 20 až 11 dnem před datem odjezdu zájezdu.

70% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 10 až 7 dnem před datem odjezdu zájezdu.

100% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu v posledních 6 dnech před datem odjezdu zájezdu.

Výjimku tvoří storno u hotelů Royal Vikingen, Vikingen Infinity, Vikingen Quality a Kahya Resort v Turecku. Zde je storno poplatek:

90% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu ode dne přihlášení do 7 dnů před zahájením zájezdu.

100% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu v posledních 6 dnech před datem odjezdu zájezdu.

Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením ze zdravotních důvodů, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného (ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu). V tomto případě se k výši odstupného částka dokoupeného připojištění nevrací.

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru, zmešká odjezd (odlet) zájezdu, musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných či neúplných údajů na cestovní smlouvě, nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby. U jednodenních zájezdů je storno poplatek 100%.

7. Ostatní práva a povinnosti pořadatele zájezdu

a) při uzavření cestovní smlouvy

Pořadatel zájezdu může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu.

Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

Pořadatel zájezdu (popř. jeho obchodní zástupce) předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto cestovní smlouvou stvrzuje, že převzal katalog pořadatele zájezdu, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a byl seznámen se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti pořadatele zájezdu.

Pořadatel zájezdu je povinen nejpozději do 5 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování

b) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 5 dnů před zahájením zájezdu, musí pořadatel zájezdu svoje povinnosti a – b) splnit již v při uzavření cestovní smlouvy.

V případě, že zákazník uzavřel cestovní smlouvu prostřednictvím obchodního zástupce, budou tyto další podrobné informace nejpozději do 5 dnů před zahájením zájezdu zaslány obchodnímu zástupci, kde si je zákazník vyzvedne.

Pořadatel zájezdu odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem zájezdu nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.Nesplní-li pořadatel zájezdu své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla pořadatel zájezdu zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit také, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

a) zákazníkem

b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je pořadatel zájezdu povinen poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

b) v průběhu zájezdu

pořadatel zájezdu je oprávněn provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je pořadatel zájezdu povinen: - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo bližící se původním podmínkám

- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých 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. Pokud je zákazníkovi za službu poskytovanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpána kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že pořadatel zájezdu zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejné zemi, jsou další nároky zákazníka vůči pořadateli zájezdu vyloučeny.

8. Ostatní práva a povinnosti zákazníka

Podpisem cestovní smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit pořadateli zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře JOKRATOUR, a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

a) zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
- být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 6. (Odstupné)
- písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba za podmínek uvedených v článku 4. b) (Změna podmínek cestovní smlouvy ze strany zákazníka)
- právo na reklamaci v souladu s článkem 9. (Reklamace)
- právo na ochranu dat, která se uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- právo obdržet před čerpáním služeb doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

b) zákazník je povinen:

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných formulářů a dokladů (platný cestovní doklad, příp. vízum, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.)
- zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se včas na místo srazu účastníků zájezdu, sdělené cestovní kanceláří
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb

zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

- uhradit škodu, kterou způsobil cestovní kanceláři nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu
- splnit případné očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem

9. Reklamace

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Doporučujeme klientům veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku zástupci CK nebo vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Pořadatel zájezdu je oprávněn řešit reklamaci v místě konání poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pokud se závadu nepodaří odstranit, sepíše zástupce CK se zákazníkem reklamační protokol. Reklamaci provádí osoba, která je v cestovní smlouvě uvedená jako zákazník, resp. osoba, která svým podpisem cestovní smlouvu uzavřela, případně zplnomocněný zástupce. Klient má nárok na uplatnění reklamace do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, avšak pro rychlejší vyřízení doporučujeme reklamaci zaslat ihned po návratu. Pro objektivnost posouzení doporučujeme doložit k této reklamaci písemný záznam z místa pobytu (od zástupce CK, hotelu, apod.). Pořadatel zájezdu je povinen odpovědět na reklamaci nejpozději do 30 dnů od data podání. V ojedinělých případech, kdy je nutné získat vyjádření zahraničního partnera, se může doba vyřízení reklamace protáhnout až na 90 dnů.

Pořadatel zájezdu neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Pořadatel zájezdu neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. V ojedinělých případech může dojít k náhradnímu ubytování v hotelu kategorie nižší, avšak v takovém případě musí být minimálně zachovány služby, jaké byly u hotelu původního. U speciálních nabídek a nabídek "last minute" garantujeme pouze kategorii hotelu, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Překnihování, ke kterému může ve výjimečných případech dojít, může být i na část pobytu.

První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě a nejsou tedy považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Za první pobytový den se dle mezinárodních směrnic počítá den srazu na letišti se zástupcem cestovní kanceláře. Za poslední pobytový den se počítá den příletu do ČR. Zákazník bere na vědomí skutečnost, že odlet i přílet se mohou uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak i nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. Placenými službami jsou noclehy s vybaným stravováním, nikoliv pobytové dny a nelze tudíž v tomto smyslu reklamovat eventuální "zkrácení pobytu".

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu pořadatele zájezdu, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

10. Další podmínky

a) cestovní doklady, dodržování celních, devizových a ostatních předpisů

Zákazník odpovídá za platnost svého cestovního dokladu v době konání zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že dítě starší 15 let musí mít svůj vlastní cestovní doklad. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní doklady) sám a na své vlastní náklady. Zákazník je povinen dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

c) doprava

Letecká přeprava je většinou zajištěna charterovými lety. V důsledku denního vytížení letových tras i techniky linkovým provozem se charterové lety realizují převážně v nočních hodinách. V souladu s platnými předpisy a úmluvami v mezinárodní letecké dopravě si naše cestovní kancelář vyhrazuje právo na případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně odletového místa, příletového místa, mezipřistání). V některých případech nastávají změny jen několik hodin před odletem. Při časových posunech počátku a konce čerpání služeb nemůže cestovní kancelář poskytnout žádnou finanční náhradu. Ve Vašich pokynech uvedenou dobu letu je nutné chápat jako orientační. Zákazník bere na vědomí možnost změny letového řádu a možnost zpoždění letadla. Při plánování dalších cest a připojů je třeba počítat i s několikahodinovým zpožděním. Účastník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost. Účastník je povinen řídit se jejími pokyny. Rozdělování sedadel v letadle probíhá zásadně ze strany letecké společnosti a cestovní kancelář tuto skutečnost nemůže ovlivnit. Rozdělení sedadel v autobuse u autokarové přepravy je provedeno pořadatelem zájezdu s ohledem na věk přihlášených účastníků a s maximální ochotou dle možností vyhovět přání zákazníka, které však nelze garantovat. Pořadatel zájezdu neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí a z dalších důvodů vyšší moci.

Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

d) ubytování

Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem apod. a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování. Proto jsou veškeré fotografie v tomto katalogu orientační. Rozdíly jsou v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s přípatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj vliv. V některých hotelích je za třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou (přistýlkami). Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí se musí opustit pokoje v den odjezdu do 12:00 hod. (v některých případech do 10:00 hod), možnost nastěhování v den příjezdu je dle možností hotelu nejdříve po 14:00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby, obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Za poskytnutí noclehu se považuje ubytování v době od 12:00 hod. jednoho dne do 12:00 hod. dalšího dne, i když nebyl nocleh čerpán v plném rozsahu. Klimatizace či topení u hotelů, které mají tuto službu uvedenu v katalogu, jsou většinou ovládány centrálně, takže jejich zapínání / vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Po celý den jsou zpravidla klimatizovány pouze společné hotelové prostory, hotelové pokoje mají omezenou dobu provozu klimatizace. Ta je používána většinou pouze několik hodin denně, a to zpravidla v podvečer a v noci. V měsících mimo hlavní sezónu (červenec, srpen) může být klimatizace zcela vypnuta.

e) stravování

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, peciva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve třihvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak - např. all inclusive). Popisy all inclusive uvedené v našem katalogu a vyskytující se v našich speciálních nabídkách zahrnují vždy jen základní informace podávaných potravin a nápojů, nikoliv jejich aktuální nabídku a množství. Ta je pak plně v kompetenci vedení hotelu a je přímo závislá na sezónním období. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. V takovém případě se za poskytnutí stravování považuje občerstvení v letadle, neboť ve většině případů nelze zmeškanou stravu nahradit.

f) pojištění léčebných výloh vč. storna ze zdr. důvodů (cena je 27 Kč/os./den, děti do 12 let 16 Kč/os./den.) - doporučujeme Vám zakoupit si naše cestovní pojištění i pojištění storna, protože v případě zakoupení cestovního pojištění od jiného partnera a při případném onemocnění či úrazu v zahraničí si lékařskou péči budete nuceni zajišťovat sami.

g) delegát

Delegát má zpravidla na starosti více ubytovacích kapacit a není většinou ubytován v hotelu s klienty. Nelze očekávat, že bude osobně stále k dispozici. Bude asistovat při transferech a na letišti, seznámí vás na informačních schůzkách s údaji k pobytu a bude k dispozici v úředních hodinách ve vašem hotelu.

h) životní styl

Zákazník bere na vědomí rychle se rozvíjející cestovní ruch a s ním související stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při knihování ty nejaktuálnější informace.

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 styl umožňuje zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi.

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním ohřevem teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou leženrostí při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Mimo období hlavní sezóny se může stát, že vedení hotelu vzhledem ke sníženému obsazení omezí poskytované služby, případně svoje zařízení otevře až později či je dříve uzavře. Může dojít k omezení nabídky pro volný čas a zábavu.

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí.

Dále bere zákazník na vědomí, že většina pláží i hotelů je veřejně přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Údaje o vzdálenostech k pláži či městu, uvedených v katalogu, jsou orientační (vzdušnou čarou). Počet lehátek a slunečníků na pláži a u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

K jižním zemím patří také hmyz, jehož přítomnost v hotelech je nutné očekávat. Jsou součástí života, nikoliv odrazem hygieny a patří k exotice těchto zemí. Nedoporučujeme nechávat na pokojích potraviny. Ve většině zemí, které jsou součástí naší nabídky, je běžná přítomnost koček, a to i ve všech částech hotelu či restauracích.

11. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

Cestovní kancelář Ing. Josef Kramoliš – Jokratour má sjednáno zákonné pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. , na základě kterého 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 tato doprava součástí zájezdu

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

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

Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument o tom, že pořadatel zájezdu je ze zákona pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.