

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří Hu-Fa Dental a.s., IČO 269 77 851 (dále jen CK) a zákazníkům zájezdů se řídí ustanoveními zákona č.159/99 Sb. a občanského zákoníku č.40/64 Sb. ve znění pozdějších předpisů a úprav, které jsou doplněny těmito „Všeobecnými smluvními podmínkami“.

## II. ZÁKAZNÍCI ZÁJEZDŮ

Zákazníkem může být jak fyzická osoba, tak právnická osoba (dále jen zákazník). CK poskytuje služby všem zákazníkům bez omezení. Zákazník zájezdu musí v den odjezdu zájezdu dosáhnout 18-ti let. Osoby mladší 18ti let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Zákazníkem se stává po splnění všech smluvních vztahů a zaplacení celé částky zájezdu CK.

## III. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vznikne na základě písemné smlouvy, za kterou se ze strany zákazníka považuje odevzdání řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy potvrzené CK. Takto uzavřenou smlouvu lze zrušit pouze písemnou formou a to při respektování stornovacích podmínek viz bod IX. Převzetím a potvrzením cestovní smlouvy (objednávky) se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených na cestovní smlouvě. Cestovní smlouva platí i pro všechny osoby uvedené na cestovní smlouvě zákazníka. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník uvedený na prvním místě cestovní smlouvy, který ji také podepisuje. U skupinových zájezdů se za cestovní smlouvu považuje objednávka organizace opatřená razítkem a podpisem oprávněné osoby jednat jménem organizace. Objedávka doplněna konkrétními podmínkami a přesným rozsahem požadovaných služeb, bude potvrzená vrácena objednavateli. Nedílnou součástí objednávky je adresa firmy, bankovní spojení, identifikační číslo a případně daňové číslo, dále jmenový seznam zákazníků zájezdu s uvedením data narození a adresou trvalého bydliště, který musí být dodán nejpozději 14 dní před odjezdem zájezdu. Rezervace zájezdu je maximálně 7 dní, pokud není sjednáno jinak. Tato doba se zkracuje s blížícím se odjezdem - v době kratší než 1 měsíc na 2 dny, 15 a méně dní na maximálně 1/2 dne. V době rezervace je nutno odevzdat nebo odeslat vyplněnou cestovní smlouvu tak, aby byla doručena do konce doby rezervace a uhradit zálohu. Nestane-li se tak, má CK právo rezervaci zrušit.

## IV. CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a jsou písemně uvedeny v potvrzené cestovní smlouvě.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně vyjmenovány v poznámce „Cena zahrnuje“ a jsou včetně DPH. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě, odvozený z katalogové nabídky.
3. Cena zájezdu, příplatky i slevy, není-li uvedeno jinak, jsou v Kč a vždy za 1 osobu.
4. Zákazník zájezdu se zavazuje uhradit zálohu ve výši minimálně 50% z ceny zájezdu při podání smlouvy (není-li stanoveno jinak), nebo zaplatit celý zájezd (při objednávání zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dní před odjezdem). Doplatit zájezd je nutné nejpozději 30 dní před odjezdem na zájezd. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena za smluvné služby připsána na účet CK.
5. Pokud v době od podání cestovní smlouvy k účasti na zájezdu do dne započítání tohoto zájezdu dojde ke změnám, které se projeví ve výši ceny, CK si vyhrazuje právo upravit cenu zájezdu v návaznosti na úpravě vstupů, tj. zvýšení ceny pohonných hmot a změně kurzu CZK a zvýšení jiných mezinárodních poplatků ke dni odjezdu. CK je povinna toto neprodlené zákazníkům oznámit. Pokud se jedná o zvýšení ceny více než o 10 %, má zákazník právo od dříve uzavřené smlouvy písemně odstoupit. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. Neuskuteční-li to v době vyznačené na oznámení o zvýšení ceny, je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu. Veškeré platby je možno provést hotově v kanceláři. Platby, které zákazník hraď složenkami nebo převody z účtů, musí být označeny VARIABILNÍM symbolem. Jako variabilní symbol lze použít pouze IČO a jako SPECIFICKÝ symbol číslo zájezdu. Pokud nebudou platby označeny správným variabilním symbolem, bude na zákazníka pohlíženo jako by neměl platbu provedenou, nebo\_ platbu nelze správně přiřadit a vystavuje se nebezpečí vyřazení ze zájezdu.
6. CK vzniká právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tyto služby uhradit před jejich poskytnutím.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:
  - a. Vyžadovat poskytnutí služeb uvedených v plánu zájezdu. Veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, ztrátou cestovních dokladů a následně s náhradní dopravou, ubytováním apod. (nezaviněné CK), je zákazník povinen uhradit CK.
  - b. Být seznámen se všemi případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny. Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet původně stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, musí CK zajistit program a služby srovnatelné s původním rozpisem nebo případně, pokud se to nepodaří, upravit cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část zaplacené ceny zájezdu.
  - c. Reklamovat případné vady poskytnutých služeb a žádat jejich odstranění.
  - d. Na ochranu osobních dat, v souladu s ustanoveními zákona 101/2000Sb, dále má zákazník právo na ochranu informací o cílech cest, které uvádí v cestovní smlouvě na zájezd a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.
  - e. Kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy při dodržení dohodnutého odstupného tzv. stornopoplatku (viz bod IX.).
  - f. V případě oznámení zvýšení ceny zájezdu o více než 10 % nebo přesunutí termínu zájezdu o více než tři dny, písemně odstoupit od smlouvy s tím, že mu bude neprodlené vrácena celá uhrazená částka.
  - g. Pokud se zájezd neuskuteční, na zařazení na volné místo v obdobném zájezdu, bude-li mít zájem.
  - h. V případě, že CK nezajistí z určitých důvodů fakultativně připravenou službu, pouze na plné vrácení zaplacené hodnoty, týkající se neposkytnuté služby. Na další nároky nehmotného rázu již zákazník nemá nárok.
2. Zákazník musí dodržovat zejména tyto povinnosti:
  - a. Zaplatit CK celou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb ve stanoveném termínu a prokázat to dokladem o zaplacení.
  - b. Zajistit si platný cestovní doklad, případně další formality pro cesty do zahraničí, které nejsou zajišťovány CK.
  - c. Dodržovat zákony, pasové, celní, zdravotní a další předpisy České republiky a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto zákonů a předpisů nese zákazník.
  - d. Řídit se pokyny pro zákazníkům zájezdu a ústními pokyny průvodce, delegáta nebo vedoucího zájezdu.
  - e. Pravdivě a úplně vyplnit cestovní smlouvu, včetně uvedení požadovaného nástupního místa. Popřípadě předložit potřebné doklady podle požadavků CK.
  - f. Oznámit své reklamační požadavky neprodlené a vstřícně přistupovat k vyřízení případné reklamace.
  - g. Před odjezdem nebo v průběhu zájezdu předložit pracovníkovi CK, průvodci, delegátovi nebo vedoucímu zájezdu doklady o zaplacení a doplacení zájezdu, kopii cestovní smlouvy na zájezd a další veškeré nezbytné doklady (pokud si to vyžádá).
  - h. Označit si zavazadla jmenovkou a adresou a řídit se pokyny k odjezdu.
  - i. Omezit váhu jednotlivého zavazadla maximálně na 20 kg.
  - j. Dostavit se s platným cestovním dokladem a dostatečným předstihem na stanovené místo srazu. Při leteckých zájezdech je nutné být na letišti minimálně 120 minut před odletem letadla, není-li uvedeno jinak.
3. Při závažném narušení právních předpisů České republiky nebo navštíveného státu, při narušení programu v průběhu zájezdu svým chováním, oblečením nebo hrubým porušováním pokynů průvodce, je vedoucí zájezdu nebo pracovník CK oprávněn zákazníka vyloučit ze zájezdu bez nároku na náhradu. Zákazník zájezdu, který bez zavinění CK nevyužije všechny smluvné služby, nemá nárok na jejich náhradu.
4. Zákazníci s určitými zdravotními potížemi, např. s menší pohyblivostí, musí svou účast na zájezdu zvážit, nebo\_ v některých případech může jít o zájezd fyzicky náročnější. Při případné účasti je nutno počítat s tím, že průvodce musí dodržovat uvedený program a jeho časový harmonogram.
5. Při organizování zájezdu na objednávku je objednavatel povinen seznámit všechny zákazníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a pokyny pro zákazníky a zabezpečit jejich dodržování prostřednictvím vedoucího zájezdu.

## VI. POVINNOSTI A PRÁVA CK

CK je oprávněna pouze v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů, příp. malého počtu přihlášených nebo stornování většího počtu zákazníků zájezdu apod.), a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: zrušit zájezd, přesunout dobu konání, změnit cenu, změnit program. Rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinná oznámit přihlášeným zákazníkům nejpozději 20 dnů před datem odjezdu a bez zbytečného odkladu vrátit všechny již zaplacené částky. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady.

V případech zrušení zájezdu, přesunutí termínu odjezdu o více než 3 dny nebo změně ceny o více jak 10 % má zákazník právo od smlouvy písemně odstoupit a vzniká mu nárok na vrácení celé zaplacené částky. Toto je CK povinná oznámit všem přihlášeným osobám písemně (resp. vždy první osobě na cestovní smlouvě) a bez zbytečného odkladu vrátit všechny zaplacené částky. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. V případě, že zákazník platí zálohu nebo fakturu bankovním převodem nebo složenkou a platba není převedena na účet CK nejpozději do 10 dnů od data přihlášení, má CK právo odstoupit od smlouvy se zákazníkem. Pokud zákazník neuhradí doplatek do termínu podle těchto Všeobecných smluvních podmínek, má CK právo rovněž odstoupit od smlouvy. Na zákazníka bude pohlíženo jako kdyby zrušil zájezd a platí stornovací podmínky. CK je odpovědná za pravdivost svých informací o poskytovaných službách.

CK není povinná poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb. CK si vyhrazuje právo změny objektu ubytování (nenadále změny v obsazenosti smluvních objektů, vypsání dalších autobusů a termínů) za předpokladu dodržení lokality ubytování, srovnatelné kvality a rovněž změny jednotlivých dnů programu bez ohrožení kvality a náplně zájezdu. Programy mohou být operativně upraveny v průběhu zájezdu pouze ze závažných důvodů, např. vzhledem k složité dopravní situaci, špatnému počasí, živelným pohromám, stávkám, politickým nepokojům, zdravotním problémům některého ze zákazníků, řešení pojistné události některého ze zákazníků nebo s ohledem na neúměrné čekání na hranicích, které CK nemůže ovlivnit. V těchto uvedených případech nemá zákazník právo na slevu zájezdu. Výrazné změny mohou být uskutečněny pouze se souhlasem všech zákazníků zájezdu.

CK nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst zákazníkovi, zaviněním třetí strany, než nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb a to v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné.

CK neručí za případné časové posuny a zpoždění a klient nemá nárok na kompenzaci nečerpaných služeb v rámci posunu služeb během jednoho dne ani nemůže poskytovat slevy či jiné kompenzace z titulu zpoždění autobusové nebo letecké dopravy.

## VII. REKLAMACE

Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají podle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn provést reklamaci a žádat jejich odstranění. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. V případě reklamace kontaktuje zákazník nejdříve zástupce cestovní kanceláře v místě vzniku závad, nebo přímo odpovědného pracovníka CK a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. Pokud nebude stížnost podána okamžitě, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášce nevznikly. Vedoucí zájezdu je povinen uvedené reklamace řešit přímo na místě vzniku. Veškeré reklamace, které nebudou vyřešeny a odstraněny vedoucím zájezdu, budou s ním sepsány a budou se následně řešit po ukončení zájezdu. Rovněž lze podat připomínky u CK, ale nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu písemnou formou. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací.

## VIII. DOPLŇUJÍCÍ USTANOVENÍ A DŮLEŽITÉ INFORMACE

1. Pokyny k odjezdu s přesným místem, adresou a časem obdrží zákazník po uhrazení všech objednaných služeb nejpozději 5 dnů před zahájením zájezdu.
2. Uzávěrka případných změn a fakultativních služeb je 14 dnů před odjezdem.
3. Při sestavování zasedacích/ubytovacích pořádků vychází CK z termínu přihlášení zákazníka. CK si vyhrazuje právo (ve zvláštních případech) změnit místo zákazníka v autobusu z důvodu organizace zasedacího pořádku. CK si v případě pozdního doplatku vyhrazuje právo změnit místo v autobuse (bez omezení) ve prospěch zákazníků, kteří dodrží tyto Všeobecné smluvní podmínky.
4. CK má právo na úhradu doplatku v hotovosti při odjezdu zájezdu v případě, že zákazník platí poštovní složenkou a pošta nedoručí CK doklad o této úhradě nejpozději 2 dny před odjezdem zájezdu. Jestliže platba poštovní poukázkou rádně proběhne, bude zákazníkovi přeplatek vrácen v plné výši.
5. Žádáme všechny zákazníky zájezdů, aby omezili množství a váhu vlastních zavazadel na reálnou potřebu. Maximální hmotnost jednoho zavazadla nesmí přesáhnout 20 kg/os.
6. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, mnohdy odlišné od domácích zvyklostí a musí je respektovat stejně jako ostatní návštěvníci dané země.
7. CK neovlivní ubytování v jednotlivých kapacitách. Poskytnuté pokoje se mohou lišit jeden od druhého a jejich rozdělení náleží plně zahraničnímu partnerovi. Rovněž neexistuje absolutní klid v navštívených letovištích. K dovolené patří zábava, restaurace i diskotéky, které mohou být zdrojem hluku. Rovněž stavební činnost může být v některých periodách dne omezeným zdrojem hluku a prachu.

## IX. STORNOVACÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu CK.
2. Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

zrušení zájezdu	storno poplatek na osobu
více než 120 dní (základní)	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1 500 Kč
90 dní a více	ztráta zálohy
60 dní a více	50% z celkové ceny*
45 dní a více	75% z celkové ceny*
30 dní a více	100% z celkové ceny*

\* ztráta zálohy, pokud je vyšší

3. Storno poplatky se vztahují i na změnu termínu ze strany klienta. Pokud je stornován účastník zájezdu - dítě nebo junior za speciální cenu, platí paušální stornopoplatek min. 1 000 Kč jako ostatní osoby, není tedy bez stornopoplatku.
4. Pokud dojde ke stornu z mimořádně závažných důvodů (úmrtí, nemoc) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80 % účtovaných nákladů v případě, že si zákazník objednal přípojištění SPORO/OPTIMAL/PLUS (viz pojištění). Toto se netýká základního stornopoplatku při stornu více než 70 dní před odjezdem zájezdu, který není pojištěn.
5. Pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd/odlet zájezdu, případně musí být před započítáním cesty či v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.

## X. POJIŠTĚNÍ

Každý zákazník CK je po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěn v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb. Základním pojištěním na základě smlouvy uzavřené mezi CK a pojišťovnou. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plně znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí. Pojištění je součástí ceny zájezdu (viz cena zahrnuje). Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoli cesty. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Každý zákazník CK má možnost dalšího individuálního přípojištění Sporo/Optima/Plus.

Tyto „Všeobecné smluvní podmínky“ jsou nedílnou součástí Cestovní smlouvy. Zákazník potvrzuje svým podpisem na cestovní smlouvě, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 1. dubna 2013.