

Všeobecné podmínky MT-TOUR

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu společnosti CK MT-TOUR, Ing. Michaela Červinková (dále jen CK MT-TOUR) se sídlem Karla IV. 493, 500 02 Hradec Králové, IČO 668 19 067 zapsané na Živnostenském úřadu Hradec Králové.

1.2 Všeobecné smluvní podmínky CK MT-TOUR tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK MT-TOUR.

1.3 Zákazníkem se rozumí osoba, která uzavře s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených níže.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smluvní vztah mezi CK MT-TOUR a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK MT-TOUR, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Návrh smlouvy o zájezdu předkládá CK MT-TOUR. Jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu po jejím uzavření předá CK MT-TOUR zákazníkovi.

2.2. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK MT-TOUR uznává a souhlasí s nimi.

2.3. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami.

2.4. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu smlouvy o zájezdu a k jejímu doručení CK MT-TOUR, případně pokud smlouva o zájezdu nebude řádně vyplněna a nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo pokud nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je CK MT-TOUR oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi.

2.5. Přijetím podepsané smlouvy o zájezdu a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy o zájezdu a souhlasí s ní. Smlouva o zájezdu bude obsahovat minimálně:

a) označení smluvních stran

b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání.

c) cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy, údaj o poplatcích, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu

d) způsob, jakým může zákazník uplatnit svoje nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK MT-TOUR, včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit

e) výši odstupného, které je povinen zákazník CK MT-TOUR uhradit při odstoupení od smlouvy o zájezdu

f) údaje o počtu a výši dalších plateb, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, jsou-li součástí zájezdu takové další služby

g) polohu, kategorii, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristiky ubytování, je-li součástí zájezdu

h) druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku, údaje o trase cesty, je-li součástí zájezdu doprava

i) způsob a rozsah stravování, je-li součástí zájezdu

j) je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a uvedení lhůty, ve které CK MT-TOUR musí zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků

k) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek

2.6. CK MT-TOUR se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

2.7. CK MT-TOUR zpracovává osobní údaje zákazníků uvedených na smlouvě o zájezdu včetně rodného čísla v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Osobní údaje se zpracovávají pouze k účelu realizace zájezdu dle cestovní smlouvy. Poskytnuté údaje mohou být

zpřístupněny pouze zaměstnancům CK MT-TOUR a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK MT-TOUR nabízet a poskytovat. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů CK MT-TOUR až do doby jeho písemného odvolání. Při písemném odvolání souhlasu nebo na žádost zákazníka po skončení zájezdu CK MT-TOUR zpracování údajů ukončí a osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zlikviduje.

2.8. Zákazník podpisem smlouvy stvrzuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy o zájezdu uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2, č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů rovněž i jménem všech osob uvedených na smlouvě o zájezdu.

2.9. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku.

2.10. V souvislosti s přijetím Nového občanského zákoníku se od 1.1.2014 doplňuje následující věta: Písemné potvrzení o zájezdu ve smyslu ust. § 2525 a násl. NOZ CK MT-TOUR vydává pouze v případě, že smlouva o zájezdu neobsahuje náležitosti takového potvrzení.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK MT-TOUR má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázaná částka připsána na účet CK MT-TOUR vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK MT-TOUR

3.2. CK MT-TOUR je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), která je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu.

3.3. Doplatek celkové ceny musí být uhrazen (i například bankovní složenkou nebo poštovní poukázkou na adresu CK MT-TOUR) tak, aby nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK MT-TOUR nebo zaplacen hotově v prodejně CK MT-TOUR.

3.4. Objednává-li zákazník zájezd u obchodního zástupce, složí zákazník zálohu na účet CK MT-TOUR nebo v prodejně obchodního zástupce přičemž obchodní zástupce není inkasním místem CK MT-TOUR a pro úhradu platí článek 3.1. Doplatek zájezdu uhradí zákazník přímo na účet CK MT-TOUR, obchodní zástupce není inkasním místem CK MT-TOUR. V případě, že zákazník uhradí doplatek u obchodního zástupce, bere na vědomí, že má právo na poskytnutí služeb až po úplném zaplacení zájezdu na účet CK MT-TOUR.

3.5. Při knihování zájezdu 29 a méně dní před zahájením zájezdu je cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu. Zákazník uhradí plnou cenu na účet CK MT-TOUR, pro úhradu platí článek 3.1. a článek 3.4

3.6. Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

3.7. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK MT-TOUR oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti na zájezdě (stornopoplatky) hradí zákazník.

3.8. Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle smlouvy o zájezdu jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu dle článku 3.1.

4. CENA

4.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK MT-TOUR po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

4.2. CK MT-TOUR je oprávněna dle zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK MT-TOUR zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK MT-TOUR nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

4.3. Ceny zájezdů CK MT-TOUR byly kalkulovány kurzem zahraničních měn platným v době přípravy tiskových podkladů pro tisk katalogu. CK MT-TOUR je schopna díky vysokým garancím v zahraničí vstřebat až 10% pokles kurzu koruny oproti stavu v okamžiku kalkulace cen a garantovat tak ceny uvedené v katalogu/nabídkovém listu. V případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české

koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, může CK MT-TOUR přistoupit v souladu se zákonem k ukončení platnosti ceníků otištěných v tomto katalogu/nabídkovém listu a ke zvýšení ceny zájezdu na základě aktuálních kurzů. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si již zájezd zaplatili, i pro všechny nové rezervace.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 5.1. K základním právům zákazníka patří:
- 5.1.1. Právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a potvrzených služeb. Pokud zákazník bez zavinění CK MT-TOUR služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- 5.1.2. Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
- 5.1.3. Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu/nabídkovém listě, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (zástupce CK MT-TOUR, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK MT-TOUR v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.
- 5.1.4. Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmíněk dle článku 8.2. (stornopoplatky).
- 5.1.5. Právo písemně oznámit CK MT-TOUR, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK MT-TOUR v termínu nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených se změnou zákazníka viz článek č. 8.6.
- 5.1.6. Právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK MT-TOUR pro případ jejího úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. obsahující označení smluvní pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- 5.1.7. Právo na reklamaci vad v souladu s článkem 9. Reklamace, odpovědnost za škody.
- 5.2. K základním povinnostem zákazníka patří:
- 5.2.1. Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK MT-TOUR právo jeho smlouvu o zájezdu zrušit a účtovat odpovídající storno poplatek viz článek 8 těchto všeobecných podmínek.
- 5.2.2. Poskytnout CK MT-TOUR předem veškeré informace, které jsou zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb. Jde zejména o pravdivé a úplné uvedení všech požadavků a údajů zákazníka souvisejících se zájezdem do smlouvy o zájezdu, též však o poskytnutí dalších případných dokumentů a předložení dokladů. Na předem neoznámené (nedoložené) skutečnosti se při realizaci služeb nebere ohled.
- 5.2.3. Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- 5.2.4. Bez zbytečného odkladu sdělovat CK MT-TOUR své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- 5.2.5. Převzít od CK MT-TOUR doklady potřebné pro čerpání služeb.
- 5.2.6. Nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- 5.2.7. Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (občanský průkaz dle cílové země, pas, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si sami obstarat bez asistence CK MT-TOUR. V případě, že si víza pro vstup do cílové či transferové země nezajistí, CK MT-TOUR nenese žádnou odpovědnost za případné škody – zde platí stejné podmínky jako při zrušení zájezdu ze strany zákazníka.
- 5.2.8. Dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými dle smlouvy o zájezdu a platným pasem či jiným cestovním dokladem.
- 5.2.9. Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo při závažném narušení programu, průběhu zájezdu či práv ostatních

klientů je CK MT-TOUR oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smlouvených služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.

5.2.10. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

5.2.11. Uhradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK MT-TOUR

6.1. CK MT-TOUR je povinna pravdivě informovat klienta o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené smlouvy o zájezdu na základě informací, které má CK MT-TOUR k dispozici.

6.2. CK MT-TOUR je povinna mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojistnou smlouvu ve smyslu příslušných ustanovení zákona 159/1999 Sb. pro případ úpadku, na základě níž vzniká zákazníkovi uzavřením smlouvy o zájezdu právo na plnění v případě pojistné události viz článek 10.2.1.

6.3. CK MT-TOUR je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu všechny potřebné doklady viz článek 10.2.1., tyto doklady jsou platné pouze s potvrzením o úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu.

6.4. CK MT-TOUR má právo neposkytnout zákazníkovi služby nad rámec sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb ve smlouvě o zájezdu.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

7.1. Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu, odvozený na základě nabídky. Rozšíření služeb nad rámec katalogové nabídky/nabídkového listu musí být písemně uvedeno v dodatku smlouvy o zájezdu, potvrzeno CK MT-TOUR a uhrazeno před jejich poskytnutím. K zahájení zájezdu dochází v momentě, kdy klient začne poprvé čerpat některou ze služeb, které byly ve smlouvě o zájezdu do zájezdu zahrnuty; k ukončení zájezdu dochází ve chvíli, kdy klient ukončil čerpání služeb, které byly do zájezdu ve smlouvě o zájezdu zahrnuty.

7.2. 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 zájezdu cestovní kancelář
- při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin
- při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu.

Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, dále též změna pořadí navštívených míst po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy a též změna plavební trasy při cestování lodí z dopravních, bezpečnostních, povětrnostních či kapacitních aj. důvodů, změna trasy či doby trvání transferů z opodstatněných důvodů, zvýšení ceny zájezdu v případě změny kurzu české koruny viz článek 4.3.

7.3. Pokud je CK MT-TOUR nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy o zájezdu (např. programu, trasy, termínu nebo ceny) a oznámit ji zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se změnami souhlasit či v opačném případě od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník ve lhůtě stanové CK MT-TOUR od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen uhradit v dané lhůtě rozdíl v ceně. Lhůta pro odstoupení od smlouvy a lhůta splatnosti cenového rozdílu je stanovena na 5 dnů od doručení návrhu změn. Pokud zákazník tento závazek poruší, má CK MT-TOUR právo odstoupit od smlouvy a účtovat zákazníkovi stornopoplatky dle článku 8 těchto všeobecných podmínek.

7.4. CK MT-TOUR si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu platících účastníků. Minimálním počtem účastníků se rozumí alespoň 70% obsazenost celkové kapacity míst v autokaru. O zrušení zájezdu je CK MT-TOUR povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 10 dnů před odjezdem. Při zrušení zájezdu má zákazník právo požadovat, aby mu CK MT-TOUR na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK MT-TOUR takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na

základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK MT-TOUR povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi.

7.5. CK MT-TOUR je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK MT-TOUR povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížíící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb tam, kde nebylo aplikováno náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK MT-TOUR zajistí náhradní plnění služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo podobné kategorie), nebo v případě nižší kvality služeb sníží cenu zájezdu, jsou tato opatření považována za plnohodnotná plnění uzavřené smlouvy o zájezdu. CK MT-TOUR si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK MT-TOUR nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

8. Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

8.1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí být písemné.

8.2. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK MT-TOUR. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK MT-TOUR následující stornopoplatky, které jsou účtovány za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

- při stornování v období do 45. dne před začátkem zájezdu: základní storno poplatek ve výši 500,- Kč za každou osobu

- při stornování v období od 45. do 31. dne před začátkem zájezdu: 30 % celkové ceny zájezdu

- při stornování v období od 30. do 15. dne před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu

- při stornování v období od 14. do 5. dne před začátkem zájezdu: 80 % celkové ceny zájezdu

- při stornování v období 4 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tedy cena včetně všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/ apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

8.3. Připojištění na storno je vždy stornováno v plné výši.

8.4. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd/pobyt, zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen dle článku 5.2.10. má CK MT-TOUR nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

8.5. CK MT-TOUR má právo odečíst stornopoplatky od zaplacené zálohy nebo celé ceny zájezdu.

8.6. V případě změny jména zákazníka ve smlouvě o zájezdu na jeho vlastní přání účtuje CK MT-TOUR poplatek:

- v době od potvrzení cestovní smlouvy do 7. dne před začátkem zájezdu ve výši 500,- Kč za osobu

- v době kratší než 7 dní před začátkem zájezdu se změna posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle stornovacích podmínek viz článek 8.2., každý případ je posuzován individuálně.

8.7. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK MT-TOUR tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:

- při změně ubytování nebo termínu ve výši 500,- Kč za osobu a změnu

9. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

9.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu dle platných zákonů ČR a EU.

9.2. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. CK MT-TOUR vychází při řešení reklamací mimo jiné z podkladů, které jí k této věci doloží klient, dále z platných zákonných norem, a těchto Všeobecných smluvních podmínek

9.3. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK MT-TOUR, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Průvodce/delegát CK MT-TOUR, příp. jiný odpovědný pracovník, se zákazníkem sepiše reklamační protokol, který bude obsahovat mimo jiné písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Dále pověřený pracovník CK MT-TOUR zákazníkovi v zákonem stanovené lhůtě vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Co se týče reklamací údajného nadměrného hluku, místního standardu služeb či nevyhovujících hygienických podmínek v destinaci, tyto reklamace jsou vždy posuzovány s ohledem na unikátní normy či předpisy, případně zvyklosti, platné v dané destinaci/letovisku (tzv. lokální specifika). Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace a má právo služby CK MT-TOUR reklamovat nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. CK MT-TOUR může uznat a následně kompenzovat jako oprávněně jen takové reklamované skutečnosti, u kterých se zavinění ze strany CK MT-TOUR či jejích přímých dodavatelů služeb jednoznačně prokáže. Zákazník bere plně na vědomí, že odpovídající výše kompenzace za nemajetkovou újmu zcela závisí na prokázání míry skutečného poškození, které klientovi v důsledku narušení dovolené (např. jejího zmaření nebo podstatného zkrácení) ze strany CK MT-TOUR objektivně vzniklo.

9.4. Klient má nárok na poskytnutí jen takových služeb, které jím byly ve smlouvě o zájezdu závazně objednány a současně zaplacené. Závaznou je tedy jen služba klientem hrazená. Služby poskytované CK MT-TOUR zdarma, dále též služby uvedené např. v poznámce smlouvy o zájezdu, které nejsou klientem uhrazené, nemohou být poskytovány a ani zpětně finančně kompenzovány.

9.5. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK MT-TOUR (tzv. případy vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK MT-TOUR neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena: - zákazníkem, - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

10. POJIŠTĚNÍ

10.1. Cestovní pojištění v zájezdech/pobyt CK MT-TOUR není obsaženo
10.1.2. CK MT-TOUR doporučuje klientům uzavřít pojištění na cesty a pro případ zrušení cesty u své pojišťovny.

10.2. Povinné smluvní pojištění CK
10.2.1. CK MT-TOUR uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK MT-TOUR 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 neuskutečnil
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. CK MT-TOUR nebo její obchodní zástupce je povinen předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu 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. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne

pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

11. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 01.01.2014. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy.