

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB CK TOUFAR.CZ

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ Cestovní kancelář TOUFAR.CZ, IČO 624 59 091, se sídlem Srbsko 36, 29402 Kněžmost je registrována na OBŽÚ Magistrátu města Mladá Boleslav od ev.č. 320701-13931-00.

Cestovní kancelář je pojištěna v souladu se zákonem č.159/1999 Sb. proti úpadku cestovní kanceláře u Union pojišťovny, a.s, číslo smlouvy 11 6 2832. Uvedené Všeobecné podmínky se řídí ustanovením občanského zákoníku §852 a jsou upraveny v souladu se zákonem 159/1999 Sb. (Podmínky podnikání v cestovním ruchu).

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU Smluvní vztah mezi CK TOUFAR.CZ (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě podepsané cestovní smlouvy zákazníkem a jejím potvrzením ze strany CK. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Přijetím podepsané cestovní smlouvy a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznán s obsahem cestovní smlouvy a souhlasí s ní. CK se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. 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.

3. REZERVACE A ÚHRADA ZÁJEZDU Rezervaci se rozumí závazná objednávka služeb z nabídkového katalogu TOUFAR.CZ nebo využitím našeho rezervačního systému (na www.cktoufar.cz). Rezervace je přijata v okamžiku vepsání jmen klientů a odeslání na adresu CK. Dotazy a rezervace zájezdu se přijímají elektronickou poštou, písemně nebo osobně v sídle CK. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami.

Za rezervaci zájezdu je nutné zaplatit zálohu 30% ceny do 7 dnů, zbytek ceny za zájezd je nutno uhradit nejpozději 30 dnů před začátkem zájezdu. **Neuhradí-li klient zálohu, neodstupuje tím automaticky od smlouvy, tuto je třeba vypovědět písemně nebo e-mailem na adresu CK.** Neuhradí-li zákazník doplatek v této lhůtě, je CK oprávněna od smlouvy odstoupit a klient se tudíž nemůže zájezdu účastnit. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK jako paušální náhrada nákladů vynaložených CK spojených s realizací zájezdu.

CK TOUFAR.CZ má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet CK vedený u peněžního ústavu. Ceny zájezdů pořádaných cestovní kanceláří CK TOUFAR.CZ jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Závazná cena je uvedena v cestovní smlouvě na zájezd.

4. DÁRKOVÉ A VÝHERNÍ POUKAZY Dárkový poukaz lze uplatnit pouze u CK TOUFAR.CZ k poskytnutí slevy při nákupu zájezdu a to ve výši hodnoty uvedené na poukazu, případně opravňuje k uzavření cestovní smlouvy na zájezd, pro který byl poukaz vystaven.

Dárkový poukaz může uplatnit obdarovaná osoba pro jednorázovou úhradu (nedoplatek je nutno uhradit v penězích, přeplatek se nevrací). Platnost dárkových poukazů je jeden rok od data vystavení nebo dle domluvy. Poukazy nejsou vystavovány jako cenina, ale jako potvrzení o zaplacení zálohy. Proto případné poškození nebo ztráta poukazu nejsou důvodem ke zrušení jeho platnosti a lze vystavit duplikát poukazu. Platný poukaz je opatřen razítkem a originálně podepsaný pracovníkem CK. Poukaz, jehož hodnota nebyla z jakýchkoliv důvodů uhrazena v plné výši ve prospěch CK je neplatný. Po uplynutí doby platnosti poukazu, nebo při jeho neuplatnění z důvodů na straně obdarovaného, nelze žádat o vrácení finančních prostředků. Dárkový poukaz nelze směniti za hotovost. Pokud nemůže obdarovaný využít poukaz z překážek vzniklých na straně CK (např. neuskutečnění zájezdu), je CK povinna vyplatit finanční částku, která byla za nákup poukazu uhrazena.

Výherní poukaz je nepřenositelný, může jej uplatnit pouze výherce. Ostatní podmínky se řídí stejnými pravidly jako podmínky pro uplatnění dárkového poukazu.

5. CENA ZÁJEZDU Cena zájezdu v sobě zahrnuje základní služby tak, jak jsou uvedeny v popisu zájezdu. CK si ponechává právo na změnu uveřejněných cen podle občanského zákoníku §852 písm. c (v případě, že dojde ke změně směnného kurzu české koruny v průměru o více než 5% od vydání katalogu, zákazník má právo odstoupit od smlouvy v souladu s příslušným zákonem).

6. POJIŠTĚNÍ U zájezdů není pojištění léčebných výloh v zahraničí zahrnuto v ceně zájezdu. CK fakultativně nabízí a klientům doporučuje uzavřít cestovní pojištění. Obsah, cena a výše krytí pojištění pro daný rok je k dispozici na prodejních místech CK nebo na www.cktoufar.cz. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícími a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší klient/objednavatel, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto se smluvním partnerem. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny.

7. PRÁVA A POVINNOSTI CK NA ZMĚNY A ZRUŠENÍ CK je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb za podmínek, které jsou uvedeny v katalogu nebo na [www stránkách](http://www.cktoufar.cz). CK je oprávněna v případech uvedených v těchto podmínkách:

- zrušit zájezd, nebo posunout termín zájezdu
- poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie
- změnit cenu zájezdu
- změnit trasu dopravy případně místo odjezdu / příjezdu

a) CK si ponechává právo na změnu rezervace v případě, že dojde k mimořádným okolnostem, které nelze předvídat, jimž se nelze vyhnout, ani se nedají změnit (např. živelná katastrofa). Rezervovaný zájezd se dá vyměnit za jiný jen pokud je o tom předtím klient zpraven, a to za zájezd téže nebo vyšší kategorie a za cenu zájezdu, za níž klient rezervaci potvrdil. V případě, že výměna zaplaceného zájezdu za náhradní není možná, CK si ponechává právo na vypověď rezervace s tím, že o tom předem zpraví klienta, a to nejméně 14 dní před začátkem užívání této služby a že klientu zaručuje vrácení celého jím zaplaceného obnosu.

b) Vedoucí zájezdu má během zájezdu právo na úpravy programu v závislosti na objektivních podmínkách a především s ohledem na bezpečnost účastníků.

c) CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který, není-li uvedeno jinak, je 15 osob. V takovém případě je CK povinna

zrušit zájezd nejpozději 21 dní před jeho zahájením. V téže lhůtě je CK povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

d) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. CK TOUFAR.CZ neručí za kvalitu cizích služeb, které si zákazník objedná v místě na přímou, např. výlety s místní cestovní kanceláří atd.

8. PRÁVO KLIENTA NA ZMĚNY A ZRUŠENÍ Rezervaci, která byla potvrzena CK, má klient právo zrušit případně změnit. Pokud chce klient změnit nebo zrušit rezervaci, která byla vykonána na základě jeho požadavku, musí to vykonat písemně (e-mailem, poštou, nebo faxem). Za změnu se považuje změna počtu osob, termínů a tuto změnu je povinen nahlásit do 21 dnů před začátkem zájezdu. V případě, že změna rezervace není možná a že se klient kvůli tomu vzdá potvrzené rezervace, budou platit níže uvedené podmínky zrušení rezervace. V případě zrušení rezervace je datum písemného zrušení základem propočtu výdajů, spojených se zrušením, a to:

- za každou zrušenou rezervaci, která se zruší více než 30 dnů před začátkem zájezdu, se účtuje fixní storno poplatek ve výši 700,-Kč
- za zrušení od 30 do 15 dnů před začátkem zájezdu se účtuje 30% ceny zájezdu (tj. nevrací se zaplacená záloha)
- za zrušení od 14 do 9 dnů před začátkem zájezdu 50% celkové ceny zájezdu
- za zrušení od 8 do 2 dnů před začátkem zájezdu 80% celkové ceny zájezdu
- za zrušení 1 den před začátkem zájezdu nebo pokud se klient nedostaví na zájezd, se od klienta vyinkasuje 100% celkové ceny zájezdu.

V případě, že klient zruší rezervaci kvůli zásahu vyšší moci, je povinen předložit písemné potvrzení o vzniklé vyšší moci a CK od něj bude požadovat pouze uhrazení skutečných výdajů, spojených se zrušením rezervace, a to nanejvýš 15% z celkové ceny služeb. Najde-li klient, který zrušil zájezd, nového uživatele téže rezervace, nebudou účtovány žádné stornopoplatky. Nový klient musí potvrdit souhlas se Všeobecnými podmínkami CK.

9. ZÁVAZKY CK TOUFAR - Povinností je péče o výběr a přípravu zájezdu a vykonání služeb v místě pobytu, stejně tak o práva a zájmy klienta v souladu s dobrými zvyklostmi, které jsou obvyklé v oblasti turistického ruchu. CK vykoná všechny své uvedené závazky v úplnosti a popsáním způsobem, kromě mimořádných okolností jež nelze předvídat, ovlivnit ani změnit.

10. ZÁVAZKY KLIENTA - klient je povinen:

- vlastnit platné cestovní doklady, cizí státní příslušníci jsou povinni si zajistit předem platná vstupní víza. CK nenese odpovědnost za problémy a případnou finanční újmu vzniklou neplatnými cestovními doklady.
- dodržovat hotelový řád v ubytovacích objektech a spolupracovat s vykonavatelem služeb s dobrými záměry
- nahlásit spouštějící děti i v případě, že nehradí náklady za pobyt a dopravu
- děti do 18 let mohou cestovat pouze v doprovodu dospělých osob nebo s jejich písemným souhlasem
- v případech nerespektování těchto závazků uhradí klient výdaje a zodpovídá za vzniklé škody.

• potvrzením rezervace se klient zavazuje, že pokud způsobí poskytovateli služby jakoukoliv škodu, je jí povinen na místě uhradit.

11. ZAVAZADLA CK není zodpovědná za poškozená, zničená nebo ztracená zavazadla, jakožto ani za krádež zavazadel nebo cenností v ubytovacím objektu (doporučuje se pronájem sejfou, pokud tato možnost existuje). Ztráta zavazadel nebo jejich krádež se přihlašuje tomu, kdo poskytuje zájezd a na příslušné policejní stanici.

Vzhledem ke konstrukci přívěsu na kola CK na zájezdech nepřevazuje dvojkola.

12. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE Pokud jsou služby, obsažené v nabídce, vykonány nequalitně, může klient požadovat adekvátní náhradu škody vznesením námitky písemnou cestou. Každý klient má právo vznést námitku v případě, že dohodnuté služby nebyly vykonány. Každý klient - držitel potvrzené rezervace námitku vznášet zvlášť. Není-li možné vyřídit reklamaci v místě pobytu je nutno pořídit písemný zápis o vzniklé reklamaci včetně osobních údajů zákazníka a datem ohlášení. Vedoucí zájezdu jej potvrdí.

Postup při vznášení reklamce: klient je povinen ihned v den příjezdu a nebo v okamžiku vzniku reklamovat neadekvátní službu u zástupce CK tak, aby mohla být náprava učiněna na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu Klient je povinen spolupracovat se zástupcem CK a s vykonavatelem služeb s dobrým záměrem tak, aby byly příčiny námitky odstraněny. Pokud klient přímo na místě nepřijme nabízené řešení námitky, které je v souladu se zaplacenou službou, CK není povinna vyhovět klientově dodatečné námitce. Pokud ani po zákroku zástupce CK přímo na místě problém nebyl odstraněn, zástupce vyhotoví písemné potvrzení ve dvou exemplářích, jeden pro CK a druhý pro klienta. V takovém případě je klient, nejpozději 30 dnů po ukončení zájezdu, povinen písemnou námitku společně s potvrzením zástupce, průvodními dokumenty a fotografiemi, které dokazují opodstatněnost námitky, zaslat CK e-mailem nebo poštou. CK se zavazuje vyřídit reklamaci do 30 dnů po jejím obdržení. Do doby, než CK reklamaci vyřídí, klient se zřiká informování kterékoli další osoby, nebo soudní instituce, stejně jako poskytování informací sdělovacím prostředkům.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ - Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.) uvedených v cestovní smlouvě pro potřeby CK, a to výhradně za účelem pořádání zájezdu. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených v cestovní smlouvě. Osobní údaje budou zpracovány pouze zaměstnanci cestovní kanceláře CK.

14. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ Cestovní kancelář CK TOUFAR.CZ je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu proti úpadku.

14. POZNÁMKA Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy. Tyto všeobecné podmínky platí pro všechny zájezdy zveřejněné v katalogu CK a na www.cktoufar.cz.

Všeobecné podmínky jsou platné od 01.11.2014