

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE MEDITERAN TRAVEL s.r.o.

Smluvní vztah

Podmínky, za kterých cestovní kancelář MEDITERAN travel s.r.o., poskytuje svým zákazníkům služby, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákona č. 159/1999 Sb. o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Smluvní vztah a právní poměr mezi MEDITERAN travel s.r.o. (dále jen CK) a jednotlivci nebo organizacemi jako účastníky zájezdu se řídí ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku a je upraven v těchto Všeobecných podmínkách. Zájezdy CK je možné objednat a zakoupit ve všech prodejních místech CK a dále v síti autorizovaných prodejců, které jsou k prodeji zájezdů CK zmocněni. Prodej zájezdů u autorizovaného prodejce musí být uskutečněn na základě sepsání cestovní smlouvy. CK si vyhraduje právo, oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. Závažné údaje jsou uvedeny na cestovní smlouvě-přihlášce. CK si vyhraduje právo uvést v prodejních materiálech odlišné podmínky, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami.

Originál závažné přihlášky bude evidován v CK, potvrzená kopie závažné přihlášky bude předána zákazníkovi. Právo účasti na zájezdu zákazníka vzniká zaplacením ceny zájezdu. Povinnost závažné rezervace-zaknihování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany CK, vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy-přihlášky, prohlášením že je zákazník plně seznámem s těmito Všeobecnými podmínkami a prohlášením že s těmito souhlasí a zaplacením 50% ceny zájezdu. Zálohu nebo celou cenu za poskytování zájezdů zákazník zaplatí v CK nebo u jeho smluvních prodejců. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let jen s výslovným souhlasem zákonného zástupce, pokud se zástupce sám nezúčastní.

Cena zájezdu a jeho úhrada

Ceny zájezdů jsou dány platnými ceníky nebo sjednanými cenami mezi CK a zákazníkem potvrzené na cestovní smlouvě-přihlášce. Zálohu ve výši 50% ceny u pobytových zájezdů a 50% ceny u lodních zájezdů hradí zákazník při uzavření vztahu s CK. Doplátek hradí zákazník nejpozději do 30 dnů před uskutečněním zájezdu. Pokud se zákazník přihlásí na zájezd v termínu kratším než 30 dnů před uskutečněním, je povinen uhradit plnou cenu zájezdu při uzavření vztahu s CK. Bez zaplacení celé částky v termínu uvedeném v závažné přihlášce nemá zákazník nárok na účast v zájezdu a na čerpání služeb. Doklad pro ubytování a čerpání služeb - VOUCHER - bude klientovi předán až po plném zaplacení ceny. Pro stanovení celkové ceny zájezdu - pobytu jsou rozhodující ceny oznámené MEDITERAN travel s.r.o. k 28. 9. 2011. CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovené cen v katalogu nebo v Cestovní smlouvě došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, použitého pro stanovení ceny zájezdu, a to o více než 10%. Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny sjednané v Cestovní smlouvě. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhne zákazníkovi změnu Cestovní smlouvy. Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CK požádá, hradí zákazník, a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu jako jednorázový poplatek. Případné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření Cestovní smlouvy mezi CK a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečně poskytnutí slevněné ceny.

Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Cestovní smlouvy buď zálohu až 50% z ceny zájezdu, nebo celkovou cenu zájezdu, případně jinou částku stanovenou CK. Neučiní-li tak zákazník, má CK právo od Cestovní smlouvy odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odstupné ve výši zaplacených záloh. Doplátek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána v Cestovní smlouvě, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v Cestovní smlouvě. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CK připsána požadovaná částka. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CK právo do Cestovní smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném v Cestovní smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (VOUCHER) bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu. Stornuje-li zákazník (fyzická osoba) zájezd, na který zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CK, vrátí CK příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení stornopoplatků.

Pokud je cena zájezdu uvedena v Euro, např. okružní plavby po Jadranu, platí přepočít na Kč dle denního kurzovního lístku Komerční Banky v den podpisu cestovní smlouvy.

Služby

Služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou specifikovány u jednotlivých nabídek a programů a jsou předmětem Vašich objednávek u CK nebo Vašeho prodejce.

Rozsah sjednaných služeb je dán obsahem závažné smlouvy-přihlášky.

Má-li klient jakékoliv požadavky nad rámec obecného popisu nabízených ubytovacích služeb v katalogu, které CK nemůže ovlivnit, a které zároveň v katalogu nebo jiném prodejním materiálu vyslovně nenabízí jako zvláštní službu za poplatek (např. vzdálené apartmány od moře, pokoj s výhledem na moře, pokoj směrem na bazén, atd.), považuje je CK pouze za nezávazné přání klienta, které nemá CK povinnost splnit. Jedná se především o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky ve vybraném ubytovacím zařízení, její poloha, orientace, požadavky na zasedací pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou plně v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb.

Pokud zákazník požaduje změnu některých služeb po uzavření vztahu s CK (změna místa pobytu, změna termínu, změna jména atd.) platí poplatek 200 Kč/osoba. Změnu cestovní smlouvy lze pouze uskutečnit, pokud to bude možné.

CK je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb proti sjednanému obsahu smlouvy, které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila, nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter zájezdu.

Zavazadla

V případě autobusové dopravy zajišťované CK MEDITERAN travel je zdarma převoz zavazadel do 20 kg na osobu. Každé další zavazadlo nad tento limit musí být nahlášeno a platí se navíc. Pokud takové zavazadlo nebude nahlášeno, může být z přepravy vyloučeno. CK nepřebírá odpovědnost za ztrátu nebo poškození zavazadla.

Delegátský servis

Pokud není v místě pobytu přítomen delegát, obraťte se svými připomínkami na recepci hotelu nebo na agenturu, která vás ubytovala v soukromí. V případě vážných komplikací volejte prosím číslo krizového telefonu, které je uvedeno v pokynech. Je-li v místě pobytu přítomen delegát, obraťte se s případnými dotazy, přáními či připomínkami na něho. Bližší informace získáte také na Informační tabuli vyvěšené v hotelu nebo v kanceláři agentury, která zajišťuje ubytování v soukromí. Delegátský servis není v ceně pobytu.

Způsob úhrady zájezdu

a) složenkou, b) převodem z běžného nebo spořicího účtu, c) hotovostní platbou přímo v CK.

Zrušení zájezdu ze strany klienta

Zákazník je oprávněn odstoupit od vztahu s CK před uskutečněním zájezdu. Zrušení musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení. Při zrušení zájezdu ze strany klienta platí následující stornopoplatky:

- do 40 dnů před zahájením zájezdu - 20% z ceny zájezdu,
- 39 až 31 dnů před zahájením zájezdu - 30% z ceny zájezdu,
- 30 až 21 dnů před zahájením zájezdu - 50% z ceny zájezdu,
- 20 až 7 dnů před zahájením zájezdu - 85% z ceny zájezdu
- 6 až 4 dny před zahájením zájezdu90%
- 3 a méně dnů před zahájením zájezdu100%

nebo poplatky, které jsou dány smluvně mezi CK Mediteran travel a dodavatelem ubytování.

Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře

CK je oprávněna v případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků (20 osob) a nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodů překročení hranice hospodárnosti proveditelné, nebo je-li ohrožena např. jejich bezpečnost, zrušit zájezd a to nejpozději do 21 dnů před uskutečněním. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších poplatků.

Reklamací služeb

Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo Občanského zákoníku řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře 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. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK, zákazník má právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb. V okamžiku vzniku reklamace poskytovatel služeb musí být mezi zákazníkem a recepcí, nebo mezi zákazníkem a zástupcem CK proveden zápis o předmětu reklamace. Doporučujeme řešit ihned vše na místě. Zápis musí být ze strany recepcie nebo CK vždy potvrzen. Nevyčerpá-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích a stravovacích služeb, vzniká nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že si zákazník nechá recepcí ubytovacího zařízení nečerpané služby zaznamenat do všech dílů voucheru (i do těch co odezdává ubytovatel). K uplatnění reklamace musí být přiložen doklad o uplatnění reklamace, nebo jiné potvrzení

(odvolání na knihu stížností v ubytovacím objektu, potvrzení na VOUCHERU a podobně). Bez splnění těchto náležitostí nelze uplatnit nárok na reklamaci v CK. V průběhu poskytování služeb má CK povinnost poskytnout adekvátní náhradu za nedodržení programu, resp. rozsahu dojednaných služeb. Přijetí náhradní služby je považováno za splnění služby.

Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V některých ubytovacích kapacitách může být v rámci předcházení škod požadována při ubytování vratná kauce.

Povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona 159/1999 Sb.

Na jeho základě vzniká zákazníkovi pojištěným cestovní kancelář právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části

Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků CK jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, a který zákazníci obdrží při podpisu smlouvy, nejpozději však při převzetí cestovních dokladů - VOUCHERU. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě zájezdu.

Toto pojištění se nevztahuje na nabídku ubytovacích služeb bez stravy s vlastní dopravou, ani se nevztahuje na samostatně poskytovanou dopravu.

Povinné smluvní pojištění CK se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb.

Mediteran travel s.r.o. má uzavřeno pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře u Evropské Cestovní Kanceláře a.s. pod číslem 1180000084.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na Cestovní smlouvě zpracovávala CK MEDITERAN travel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům MEDITERAN travel s.r.o. a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované MEDITERAN travel s.r.o., nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž jménem všech uvedených na této smlouvě.

Klasifikace ubytování

Klasifikace hotelů a dalších ubytovacích kapacit v tomto katalogu je pouze hodnocením Mediteran travel s.r.o. s přihlédnutím na znalost objektu, jeho služeb, polohy atd. Tyto symboly ♦♦♦ mají pouze informační charakter, nejsou znakem kvality, ale pouze technických parametrů, slouží klientům pro lepší orientaci při výběru ubytování.

Závěrečné informace

Katalog „JADRAN 2012“ byl zpracován dle ustanovení zákona 159/99 Sb. Veškeré informace a pokyny uvedené v katalogu MEDITERAN travel s.r.o. (rozsah služeb, ceny, cestovní podmínky apod.) odpovídají informacím známým v době tisku katalogu. Ceny uvedené v ceníku a katalogu byly kalkulovány kurzem ČNB ke dni 28. 9. 2011.

Doplňující informace o pojištění, letecké a autobusové dopravě jsou k dispozici v MEDITERAN travel s.r.o., a u všech provinčních prodejců. Uvedené fotografie ubytovacích kapacit mají pouze ilustrační charakter, neboť mnoho objektů v Chorvatsku se každý rok renovuje. Více fotografií naleznete na www.mediteran.cz

Nabídka ubytování v apartmánech i hotelích je velmi pestrá. Doporučujeme Vám výběr pečlivě zvážit. V mimosezónním období jsou ceny zájezdů nižší, avšak může se stát, že některá zařízení, zejména mimo prostory ubytování se ještě neotevřela či naopak jsou již zavřena. Výhodou jsou však nižší ceny, větší klid, i méně záludné pláže. Je nutno počítat s tím, že některá letoviště mohou být v létě hluchá. V ceně zájezdu nejsou zahrnuty nápoje (pokud není uvedeno jinak). Za pronájem lehátek a slunečníků se na některých plážích platí. Není-li uvedeno jinak, jsou veškeré ceny v Kč. Informace a údaje o službách a cenách včetně cestovních podmínek v tomto katalogu odpovídají informacím, které byly známy v době tisku. Změny jsou přípustné.

Přejeme Vám hezkou dovolenou. **MEDITERAN travel s.r.o.**

Všeobecné obchodní podmínky platí od 1. 12. 2011 do odvolání. Není-li v katalogu uvedeno jinak, je garantem všech zájezdů MEDITERAN travel s.r.o., Riegrovo nám. 55, 513 01, Semily. Foto v katalogu: archiv CK, HTZ, www.chorvatsko.cz, www.adriatica.net, www.idriva.com, obchodní materiály ubytovacích kapacit našich obchodních partnerů a jejich webové stránky. Chyby, omyly a překlepy v tisku jsou vyhrazeny. Náklad: 40 000 ks.