

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE ACTIVE GUIDE, s.r.o.

### I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí cestovních smluv (dále jen CS) uzavíraných s klienty CK, na základě kterých se klienti zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CK.
2. CK organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen "zájezd"). Pro klienty s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

### II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z CS uzavřené mezi CK klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou v CS uvedeny a CK akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v CS.

### III. Rezervace zájezdu, uzavření cestovní smlouvy

1. Rezervace účasti na zájezdu pořádaném CK provádí klient telefonicky nebo osobně v provozovnách CK, případně u autorizovaných obchodních zástupců CK. K nabytí účinnosti CS o účasti klienta na zájezdu pořádaném CK, případně jiné smlouvy s obdobným obsahem, dochází současným splněním podmínek, jimiž jsou podpis CS klientem potvrzující jeho účast na zájezdu, zaplacení zálohy na zájezd ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu, není-li v konkrétním případě stanovena záloha jiná a výslovnou akceptací těchto Všeobecných podmínek.
2. Rezervaci zájezdu nevzniká nárok klienta na uzavření CS mezi CK a klientem.
3. CS k zájezdu pořádaném CK obsahuje zejména osobní údaje klienta, 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, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plátek a výši jednotlivých záloh. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v CS.
4. Nárok klienta na účast na zájezdu pořádaném CK, který je předmětem uzavřené CS mezi klientem a CK, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.
5. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na CS odpovídá klient (objednavatel), se kterým je uzavřena CS.
6. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tj. druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty a specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů CK, nebo na webovských stránkách CK. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu CK ani na webovských stránkách nejsou, budou uvedeny přímo v CS mezi klientem a CK.

### IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným CK.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem CK, případně blíže specifikovány v CS.
3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 14 dnů po uzavření CS a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 4 týdny před začátkem zájezdu nebo dle dohody jinak.
4. Pokud dojde k uzavření CS v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření CS. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrzena před zahájením zájezdu na účet CK.
5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu cestovní kanceláři. Úhradu provede sám (v hotovosti, případně bezhotovostně převodem na účet CK, nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce CK jehož prostřednictvím uzavřel CS. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostně převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrzenou dnem připsání na účet CK.
6. CK je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v CS, případně oznámena klientovi.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrzena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od CS odstoupit. Před odstoupením od smlouvy může CK poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani do 19 dnů před zahájením zájezdu, má se za to, že klient od smlouvy odstoupil a CK vzniká nárok na odstupné ve výši 75 % z celkové ceny zájezdu.

### V. Změna ceny zájezdu

1. CK je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená v CS však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.
2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:
  - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
  - b) plátek spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
  - c) směnného kursu české koruny použitelného pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.
3. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

### VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:
  - a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
  - b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje klient na místě vzniku závad písemně příslušnému místnímu delegátovi v případech, které nebyly odstraněny na místě, pak písemně přímo u CK nejpozději do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,
  - c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.
2. Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou CS. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.
3. Klient je povinen:
  - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
  - b) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
  - c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese klient,
  - d) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd,
  - e) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, či jiné osobě pověřené CK odpovědností za zájezd, nebo, pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu písemně přímo CK.
4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejdříve zástupce CK v místě konání zájezdu a provede písemnou reklamaci.
5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb.
6. Klient, který bez zavinení CK nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce či další osoby pověřené CK odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle CS poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.
7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi místní delegát CK nebo další osoba pověřená CK odpovědností za zájezd. Doručení oznámení o vyloučení ze zájezdu klientovi zaniká povinnost CK poskytovat klientovi jakékoli služby dle CS a naopak CK vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících z CS, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

### VII. Práva a povinnosti CK ACTIVE GUIDE, s.r.o.

1. CK je oprávněna ze závažných důvodů ležících na její straně změnit před zahájením zájezdu podmínky CS a navrhnout je klientovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna CS vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu CS, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit nebo zda od CS odstoupí. Pokud klient ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu CS od návrhu neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od CS nepatří v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto podmínek.
2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:
  - a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu).
  - b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaným nepředvídatelnými okolnostmi.
3. CK je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny předemné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobně. Fakultativní výlet se může pro nedostatek klientů zrušit též v průběhu pobytu.
4. CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne klientovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou.
5. CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CK nebo další osoby pověřené CK odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.
6. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady.
7. Reklamaci nelze uplatnit v případech, kdy:
  - a) nedostatky jsou zavinené nebo vyplývají z jednání klienta,
  - b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb,
  - c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. osvobozují CK od úplného nebo částečného plnění a poskytnutí finančního odškodnění,
  - d) došlo ke změnám letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku. CK neodpovídá za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku změny času příjezdu či odjezdu přepravy, bez ohledu na druh přepravy, ani nekompenzuje služby, které nebyly v důsledku těchto změn čerpány.

### VIII. Odstoupení od cestovní smlouvy

1. CK je oprávněna od CS odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.
2. Klient je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od CS písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CK. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CK újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího klienta a v případě, že se nepodaří náhradního klienta najít, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK a příměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.
3. Stornopoplatky podle odstavce 2 činí:
  - a) 15 % min. 500 Kč/os z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
  - b) 35 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,
  - c) 50 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
  - d) 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,
  - e) 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu či prvním dnem pobytu.
4. Stornopoplatky za dopravu, která je vypsána formou samostatného příplatku, činí v případě odstoupení od CS ze strany klienta v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předemné dopravy.
5. Pokud klient na zájezd nenastoupí nebo se nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od CS bez udání důvodů k prvnímu dni zájezdu a účtované stornopoplatky budou ve výši 100 %.
6. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK o odstoupení od CS. V případě, že klient, odstoupí od CS, zajistí na stornované místo jiného klienta nebo budou účtovány stornopoplatky, ale pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba. V případě, že klient změnil typ skipasu - tzn. změna plošné či časové platnosti v době kratší než 3 dny před prvním dnem zájezdu, bude CK účtovat poplatek ve výši 100 Kč/osoba.

### IX. Služby delegáta

1. CK poskytuje základní služby delegáta v ceně zájezdu. Tyto služby zahrnují – vyřízení a předání skipasu, vyřízení a pomoc s ubytováním. Delegát má na starosti více skupin v oblasti a dále je k dispozici osobně dle jeho časových možností nebo pouze na telefonu. Jiné služby nebudou delegátem poskytnuty.

2. Na žádost klienta a za příplatek poskytne CK **rozšířené služby** delegáta – delegát bude k dispozici pouze jedné skupině, o kterou se bude starat po celou dobu pobytu (včetně pomoci s případnými zraněními atd.). Převoz do nemocnice si hradí klient nikoliv CK.
3. Konkrétní podmínky jsou uvedené v CS.

**X. Závěrečná ustanovení**

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalozích CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit.
2. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 1. 1. 2006