

**I. Uzavření smlouvy**

Mezi zákazníkem a cestovní kanceláří F+K Sokolov s.r.o. /dále jen CK FK/ je uzavírána CS /dále jen CS/ o poskytnutí cestovních služeb. Toto označení strany akceptují i v případě, že předmětem smlouvy nejsou služby zájezdu ve smyslu zákona 159/1999 Sb. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK FK vzniká uzavřením CS, tj. přijetím (podepsáním) CS zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci a potvrzením CS ze strany CK FK

Součástí CS jsou:

- všeobecné podmínky stanovující podmínky přepravy, podmínky odstoupení od smlouvy nebo změny smlouvy ze strany zákazníka nebo CK FK, reklamační řád
- katalog nebo nabídkový list CK FK, v nichž je popis nabízených služeb a jejich ceny
- doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Zákazník podpisem CS stvrzuje, že se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právních povinností CK FK. Vzhledem k tomu, že tištěné katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, vyhrazuje si CK právo změny popisu, termínu a ceny služeb oproti katalogu. Pokud součástí CS tvoří nabídkový list CK FK, je pro CK FK i zákazníka závazný a konečný. Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti 01.12.2014.

**II. Úhrada ceny objednaných služeb (zájezdu):**

Datum splatnosti zálohy a doplatku za zájezd: zákazník je povinen zaplatit zálohu ve výši 50% celkové ceny zájezdu. Je-li v době prodeje vypsána akce (např. First moment apod.), je možno uhradit sníženou zálohu vázanou na takovou akci za podmínek uvedených v příslušném katalogu nebo nabídkovém letáku. Záloha je vždy splatná do 3 pracovních dní od podepsání CS. Splatností je den připsání na účet CK FK nebo úhrada v hotovosti v místě objednávky v CK FK nebo u některého ze smluvních prodejců. Zákazník se zavazuje uhradit 100% celkové ceny zájezdu v případě odevzdání CS k potvrzení a CK FK v době kratší než 60 dní před realizací zájezdu. Doplatek celkové ceny zájezdu musí zákazník uhradit nejpozději 60 dní před realizací zájezdu. Nedodržení této lhůty je považováno za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka. Případné slevy vyhlášené CK po datu sjednání smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na slevu. Platba se provádí v hotovosti nebo převodem/vkladem na účet F+K Sokolov s.r.o., číslo 43-6306370247/0100 vedený u Komerční banky Sokolov,ČR. Při převodu prostředků je nutné u každé platby uvádět variabilní symbol = číslo CS klienta uvedený v záhlaví CS. Zákazník je povinen si zajistit všechny potřebné cestovní doklady a povolení - t.j.cestovní pas popř. OP (je-li cílová země součástí EU, víza (jsou-li vyžadována a nejsou-li zahrnuty v ceně zájezdu) apod.

**III. Podmínky hromadné přepravy:**

Letecká přeprava je zajišťována charterovými lety smluvních leteckých společností, příp. jejich pravidelnými linkami. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. Příletem do místa určení po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných CK FK ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění apod., neodpovídá CK FK za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovišti přímo na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost. Přepravní řád letecké společnosti je účastníkům k dispozici na [www.ckfk.cz](http://www.ckfk.cz) a/nebo [megadovolena.cz](http://megadovolena.cz), tento je zveřejněn jakmile je CK FK již znám.

**IV. Ubytování:**

Při ubytování v hotelu probíhá rozdělování pokojů vždy ze strany hotelu a CK FK na něj nemá vliv. Ve většině hotelů je za 3- a 4-lůžkový pokoj považován dvoulůžkový s přistýlkou/-ami. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. U vícelůžkových pokojů je třeba počítat s menším prostorem na pokoji. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK FK a není-li přítomen, pak v recepci, kde obdržel klíče od pokoje. Španělský partner seniorského projektu garantuje ubytování v hotelích 4\*. V rámci tohoto projektu si klient nemůže volit sám libovolné ubytování a do CS se uvádí „hotel 4\*“. V katalogu nebo nabídkovém letáku je uveden název hotelu nasmouvaného do programu v době vydání nabídky. Změna ze strany španělského partnera může ve výjimečných případech nastat. Vždy bude zachována kategorie 4 \* a program dle nabídky. Klient by byl v takovém případě včas informován. Nemůže-li CK FK v důsledku tzv. overbookingu nebo mimořádných okolností dodržet smluvně sjednané ubytování, je CK FK povinna zajistit ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii hotelu a dodržet shodný nebo vyšší standard objednaných ubytovacích a stravovacích služeb.

**V. Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany zákazníka:**

Zákazník má právo před započítáním zájezdu od smlouvy odstoupit nebo požádat o změnu smlouvy. Odstoupení nebo změnu může zákazník provést buď osobně nebo písemně. Pokud je odstoupení zasláno písemným sdělením, je vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je CK FK doručeno písemné oznámení s jednoznačným požadavkem na odstoupení od smlouvy nebo změnu smlouvy. Za odstoupení od smlouvy je považováno také nedodržení stanovené lhůty platby za zájezd. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit CK FK odpůdné ve výši:

- 10% ceny, odstoupí-li v době od podepsání smlouvy do 60 dnů před prvním dnem čerpání služby,
- 40% ceny, odstoupí-li v době od 59 do 30 dnů před prvním dnem čerpání cestovní služby,
- 60% ceny, odstoupí-li v době od 29 do 20 dnů před prvním dnem čerpání cestovní služby,
- 80% ceny, odstoupí-li v době od 19 do 10 dnů před prvním dnem čerpání cestovní služby,
- 100% ceny, odstoupí-li v době od 9-0 dnů před prvním dnem čerpání cestovní služby.

Do délky časového období pro výpočet odpůdného se započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Nezapočítává se však den zahájení zájezdu. Za odstoupení od smlouvy se považuje též

změna CS v případě změny termínu zájezdu či místa pobytu, nebude-li ze strany CKFK proveditelná. V případě změny smlouvy: zrušení některých objednaných služeb nebo snížení jejich počtu, je zákazník povinen uhradit uvedená procenta z ceny takto zrušených služeb nebo snížení počtu služeb. Pokud tato změna vede nutně k rozšíření o další poskytované služby (např. neobsazené lůžko = jednolůžkový pokoj), je zákazník povinen tyto služby doplatit. Rozšíření smlouvy nebo změnu jména zákazníka či spolucestující osoby provede CK s ohledem na svou kapacitu a technické možnosti do 30 dnů /včetně/ před odjezdem na zájezd bezplatně. Později účtuje manipulační poplatek 500 Kč. Vede-li však změna spolucestující osoby nebo zákazníka k tomu, že bude ze strany letecké společnosti nebo jiného dodavatele služeb, účtován poplatek za tuto změnu, bude změna CS provedena se započítáním tohoto poplatku nebo nebude-li klient s poplatkem souhlasit, bude změna považována jako neproveditelná.

#### **VI. Zákazník má dále právo na:**

- písemně oznámit CK FK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s CS a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za úhradu ceny zájezdu.
- obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné informace k zájezdu („pokyny“)

#### **VII. Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany CK FK:**

CK FK může z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy a navrhnout změnu smlouvy. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn od smlouvy odstoupit nejpozději do 5 dnů od doručení návrhu změn. Budou-li služby po této změně poskytnuty v nižší kvalitě nebo rozsahu, náleží účastníkům příslušná náhrada. CK FK je oprávněna do 21.dne před termínem začátku zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

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

U poplatků odpovídá zvýšení cen rozdílu původní a nové výše. U dopravy odpovídá procentu zvýšení cen za dopravu včetně pohonných hmot, u služeb v zahraničí odpovídá procentu zvýšení poměru CZK/EUR. Vše vzhledem k úrovni platné ke dni kalkulace cen. CK FK má právo zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu 60 platících zákazníků, kterým je podmíněna realizace leteckých zájezdů. O zrušení zájezdu z uvedeného důvodu je CK FK povinna informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě 7 dnů před zahájením zájezdu.

#### **VIII. Ceny:**

Ceny zájezdů pořádaných CK FK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK FK a zákazníkem. Cena zájezdu je uvedena v katalogu popř. v nabídkových listech a je potvrzena v CS. Vždy je přesně uvedeno výčtem, co cena zahrnuje. Všechny ostatní neuvedené služby cena nezahrnuje. Pokud program zájezdu předpokládá čerpání služeb (např. vstupy muzea, výlety apod.), které nejsou zahrnuty ve výčtu zahrnutém v ceně zájezdu, platí tyto služby zákazník na místě v místní měně. Informace o těchto cenách dostane zákazník s podrobným programem zájezdu. Tyto se mohou odchýlit od skutečného stavu a nelze je považovat za závazné.

#### **IX. Reklamační řád:**

V případě nespokojenosti s kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb, je nutné vadu uplatnit bez prodlení u delegáta v hotelu. Pokud služby delegáta CK FK ve středisku nezajišťuje, obrací se zákazník přímo na poskytovatele služby nebo na agenturu, která CK FK zastupuje (kontakt na zastupující agenturu má v takovém případě zákazník uveden v pokynech na cestu nebo ve voucheru). Reklamací podává zákazník ústně nebo písemně, dle jeho zvážení. Je-li závada odstraněna v přiměřené lhůtě, má se za to, že služba je bez vady. Není-li závada odstraněna, vyhotoví se zápis o neodstraněné závadě. Pokud není v místě přítomen delegát, nelze garantovat možnost uplatnění vady v českém jazyce nebo vyhotovení zápisu o neodstraněné závadě na místě v českém jazyce, není toto důvodem k prodlení uplatnění vady po návratu do ČR. Za škodu nebo újmu, která klientovi vznikne z prodlení mezi časem projevení vady a jejím uplatněním nenese CK FK odpovědnost. Nečerpá-li zákazník služby v plném rozsahu z vlastní vůle, nemá nárok na náhradu takto nečerpaných služeb. Pokud je tak nucen okolnostmi na straně poskytovatele služeb přímo v místě pobytu, má nárok na náhradu nečerpaných služeb. Toto je ale třeba prokazatelně doložit od poskytovatele služeb. Svě nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK FK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců po skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle CS, jinak právo na reklamaci zaniká. V případě, že zákazník požaduje finanční náhradu, doporučujeme ji uplatnit písemně. Na prošetření reklamace si CK vyhrazuje 30 dnů. CK si vyhrazuje nevyhovět reklamaci v tom případě, že zákazník uvede v reklamaci nepravdivé nebo neúplné skutečnosti, byť by faktický stav právo na reklamaci zakládal. Reklamaci u poznávacích zájezdů nebo zájezdů s programem nelze uplatnit z důvodu nedodržení programu zájezdu, pokud byl program naplněn alespoň z 90% z rozsahu stanoveném v katalogu CK (nabídkovém listu). Za podklad pro reklamaci nemohou sloužit materiály a informace, u kterých je uvedena jejich nezávaznost nebo orientační charakter.

#### **X. Povinné smluvní pojištění proti úpadku**

CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou UNIQUA. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi: 1. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo 2. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu nebo 3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

#### **XI. Cestovní pojištění:**

Klient si může sjednat v CK FK cestovní pojištění UNIQUA včetně pojištění storna zájezdu.