

Vážený pane/Vážená paní,

velice nás těší, že jste si vybral/a z naší nabídky pro letošní sezonu. Věnujte prosím pozornost následujícím řádkům, které Vás seznámí s postupem při zakoupení a uhrazení zájezdu.

1. Vyplňte smlouvu o zájezdu a zašlete ji zpět na adresu prodejce tak, aby byla doručena nejpozději poslední den platnosti rezervace. Nezapomeňte ve smlouvě uvést data narození všech cestujících.
2. Prodejce vám obratem zašle zpět potvrzenou smlouvu a také Vámi požadované množství poštovních poukázek na úhradu zálohy a doplatku (na jednu poštovní poukázku lze uhradit zálohu/doplatek za všechny osoby uvedené na smlouvě).

#### Způsob úhrady:

- a. hotově u prodejce
- b. převodem na účet prodejce (variabilní symbol = číslo rezervace)
- c. poštovní poukázkou (variabilní symbol = číslo rezervace)
- d. fakturou

**splatnost zálohy:** 7 dnů ode dne uzavření smlouvy o zájezdu

**splatnost doplatku:** 30 dnů před odjezdem zájezdu

### **Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MAMUT TOUR s.r.o. (platné od 22.05.2018)**

#### **1.Vznik smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří MAMUT TOUR s.r.o. se sídlem Havlíčkova 10, 266 01 Beroun – Město, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6328 (dále jen CK MT) a zákazníkem (případně jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákaznickem podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK MT, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem). Smluvní vztah se řídí smlouvou o zájezdu, všeobecnými smluvními podmínkami CK MT a platnými právními předpisy, zejména zákonem 159/1999 Sb. a Občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb.

#### **2.Cena zájezdu**

CK MT je oprávněna nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu jednostranným úkonem v případě, že dojde k některé z následujících skutečností:

- a. zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
- b. zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních taxí),
- c. zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Případně zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písmenem a. a b., resp. o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny. Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno na adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

#### **3.Platební podmínky**

3.1.CK MT má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.

3.2.CK MT je oprávněna požadovat zálohu ve výši 2 000,-Kč/os. (u zájezdů nad 20 000 Kč/os. je záloha 5 000 Kč/os.). Tato záloha je splatná v hotovosti, poštovní poukázkou event. bankovním převodem do 7 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy o zájezdu. Doplatek musí být uhrazen v hotovosti, poštovní poukázkou, event. bankovním převodem nejpozději do 30 dnů před odjezdem zájezdu.

3.3.Při uzavření smlouvy o zájezdu u obchodního zástupce uhradí zákazník zálohu a následně i doplatek obchodního zástupci.

3.4.V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK MT oprávněna odstoupit od smlouvy bez dalšího upozorňování. Zákazník pak hradí náklady spojené s odstoupením od smlouvy-stornopoplatky (viz.6.3.)

3.5.Poplatky spojené s odstoupením od smlouvy-stornopoplatky jsou splatné okamžikem odstoupení od smlouvy.

#### **4.Práva a povinnosti zákazníka**

4.1.K základním právům zákazníka patří:

- a/právo na řádné poskytnutí služeb potvrzených ve smlouvě o zájezdu; pokud bez zavinění CK MT zákazník potvrzené služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- b/právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu; CK MT nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytne zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy (pokud již nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán),
- c/právo být seznámen se změnami týkajícími se zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d/právo zrušit objednané služby kdykoliv před zahájením jejich čerpání, a to odstoupením od smlouvy, za podmínek uvedených v článku 6,
- e/právo na reklamaci v souladu s článkem 7,
- f/v souladu s platnými zákony právo na ochranu osobních údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovoláními osobami,
- g/právo obdržet spolu s potvrzenou smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění CK MT pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

4.2.K základním povinnostem zákazníka patří:

- a/úplně a pravdivě uvést údaje ve smlouvě o zájezdu a předložit doklady požadované CK MT pro zajištění zájezdu,
- b/u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, u osob starších 15 let a mladších 18 let doložit souhlas zákonného zástupce, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c/zaplatit cenu uvedenou ve smlouvě o zájezdu v souladu s článkem 3 a zaplacení prokázat dokladem,
- d/dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů,
- e/dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; cizí státní příslušníci jsou povinni uvést svoji národnost do smlouvy o zájezdu a informovat se na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují; veškeré náklady, které vzniknou

nedodržení tohoto ustanovení nese zákazník, f/řídít se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK MT, zejména se dostavit na místo určení (srazu, odjezdu, transferu apod.), aby mohl dojít k čerpání služeb dle smlouvy o zájezdu, g/veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK MT, popř. jinému odpovědnému pracovníkovi a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, h/zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo jakýmkoliv jiným způsobem omezovat ostatní účastníky zájezdu, i/uhradit event. škodu způsobenou zákazníkem v dopravním prostředku nebo ubytovacím, či jiném zařízení, kde čerpal služby zájezdu o zájezdu.

#### **5.Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, zrušení zájezdu**

5.1.Je-li CK MT nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu zásadně změnit podmínky smlouvy (posunutím zájezdu o více než 24 hod.; úprava programu, týká-li se více než 20% doby jeho trvání apod.), navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Navrhne-li CK MT změnu smlouvy o zájezdu podle tohoto odstavce, má zákazník právo rozhodnout se, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 7 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.

5.2.CK MT si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávký, technické důvody, nepříznivé počasí, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK MT nemohla ovlivnit ani předvídat, a to ani při vynaložení veškerého úsilí. CK MT neručí za škody, které mohou zákazníkům z výše uvedených důvodů vzniknout. V těchto případech nemá zákazník právo na případnou úhradu škody, dále nemá právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

5.3.CK MT si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, tj. 35 osob/zájezd. CK MT je oprávněna v takovém případě zájezd zrušit, nejpozději však 21 dnů před poskytnutím první služby. V téže lhůtě je CK MT povinna o této skutečnosti informovat zákazníka a nabídnout mu náhradní zájezd.

Dále může CK MT zrušit zájezd v důsledku tzv. vyšší moci, či v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani vynaložením veškerého úsilí.

5.4.CK MT je oprávněna provadět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK MT povinna:

- a/zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu a nebo
  - b/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 zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu a kvalitě (např. ubytování v jiném hotelu stejně nebo vyšší kategorie nebo dopravu jiným autokarem stejně nebo vyšší kategorie), jsou nároky zákazníka vůči CK MT vyloučeny.

5.5.Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK MT nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

#### **6.Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky**

6.1.Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků v případě:

- a/zrušení zájezdu ze strany CK MT
  - b/zásadních změn podmínek smlouvy (viz 5.1.)
- 6.2.Oznámení o odstoupení od smlouvy sepíše zákazník buď formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo jej na toto prodejní místo zašle doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu prodejce, případně dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník služby zakoupil.

6.3.Nejsou-li důvody odstoupení zákazníka od smlouvy okolnosti uvedené v článku 6.1. nebo odstoupí-li CK MT od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK MT, event. obchodnímu zástupci odstupné – stornopoplatky ve výši: Více než 60 dnů před stanoveným odjezdem:

10 % z celkové ceny zájezdu (minimálně 500 Kč/os.)

60 až 30 dnů před stanoveným odjezdem:

40 % z celkové ceny zájezdu

29 až 10 dnů před stanoveným odjezdem:

70 % z celkové ceny zájezdu

Méně než 10 dnů před stanoveným odjezdem:

100 % z celkové ceny zájezdu

6.4.CK MT, event. obchodní zástupce má právo odečíst odstupné – stornopoplatky od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6.5.CK MT může po započeti cesty smlouvou vypovědět v těchto případech:

- a/Neprodleně, když zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány
- b/v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK MT nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK MT má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb
- 6.6.V případě změny jména účastníka, bude změna smlouvy o zájezdu provedena bez poplatku (pokud tím ovšem CK MT nevzniknou dodatečné náklady jako např. poplatek za změnu jména na letence apod).

#### **7.Reklamacce, odpovědnost za škody**

7.1.V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen veškeré své výhrady sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK MT, případně jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Pokud se nedoplatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK MT, případně jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklační protokol. Průvodcem/delegátem potvrzený reklační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci u CK MT. Svě nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u prodejce písemně, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. V opačném případě právo zákazníka na reklamaci zaniká.

7.2.CK MT neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

7.3.CK MT neodpovídá za škody, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo neodvratnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

#### **8.Povinné smluvní pojištění**

CK MT je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případěch, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

#### **9.Další podmínky**

Zasedací pořádek v autokaru sestavuje CK MT podle věku účastníků zájezdu. Případné požadavky na sedadlo v autokaru (zejména ze zdravotních důvodů apod.) budou řešeny v rámci možnosti a uspořádání konkrétního autokaru. CK MT nepřiděluje jednotlivá lůžka na pokojích.

#### **10.Závěrečná ustanovení**

- 10.1.Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů,
- 10.2.Zákazník zaškrtnutím příslušného políčka na smlouvě o zájezdu uděluje souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu s GDPR a platnými normami, stejně tak zaškrtnutím políčka místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn k poskytnutí osobních údajů spolupracujících osob.
- 10.3. Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že převzal Všeobecné smluvní podmínky CK MT, stejně jako katalog cestovní kanceláře, event. smlouvu dodatečnou nabídku zájezdů, která obsahuje bližší údaje o zájezdu a dále že jsou mu známé pasové, zdravotní a vízové povinnosti související se zájezdem.
- 10.4.Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu, event. v dodatečné písemné nabídce zájezdů, od smlouvy o zájezdu-má vždy přednost smlouva o zájezdu,
- 10.5.Smluvní vztah se řídí podle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění a ustanovením Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. .