

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK MAUTHNER S.R.O.

SE SÍDLEM PRAHA – VÝCHOD, ŠESTAJOVICE, K ÚVOZU 494, IČ: 285 26 911, ZAPSANÁ V OBCHODNÍM REJSTŘÍKU VEDENÉM MĚSTSKÝM SOUDEM V PRAZE ODDÍL C, VLOŽKA 148064

I. Preambule

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smluv uzavíraných se zákazníky (klienty) CK MAUTHNER s.r.o., na základě kterých se zákazníci účastní zájezdů pořádaných CK MAUTHNER s.r.o. /dále jen CK/.
2. CK organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce dle dohody. Pro účastníky individuální dopravy zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech, *penzionech* a kempch, včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

II. Předmět Všeobecných smluvních podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných smluvních podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze smlouvy uzavřené mezi CK jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou v Cestovní smlouvě zákazníkem uvedeny a CK akceptovány podmínky smlouvy odlišné od těchto Všeobecných smluvních podmínek, mají přednost údaje uvedené v Cestovní smlouvě.

III. Rezervace zájezdu, uzavření Cestovní smlouvy

1. Rezervaci účasti na zájezdu pořádaném CK provádí klient telefonicky, elektronickou poštou, faxem nebo osobně na provozovně CK a u autorizovaných obchodních zástupců CK. K uzavření smlouvy o účasti klienta na zájezdu pořádaném CK, případně jiné smlouvy s obdobným obsahem, dochází současným splněním podmínek, jimiž jsou podpis Cestovní smlouvy klientem potvrzující jeho účast na zájezdu, zaplacení zálohy na cenu zájezdu, jejíž výše činí zpravidla 50% z ceny zájezdu, není-li v konkrétním případě stanovena záloha jiná, a souhlas s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.
2. Rezervaci zájezdu bez splnění dalších podmínek stanovených těmito Všeobecnými smluvními podmínkami nevzniká Cestovní smlouva mezi CK a klientem.
3. Cestovní smlouva s klientem k účasti na zájezdu pořádaném CK obsahuje 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 plateb a výši zálohy. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených na Cestovní smlouvě.
4. Nárok klienta k účasti na zájezdu pořádaném CK, který je předmětem uzavřené Cestovní smlouvy mezi klientem a CK, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.
5. Za smluvní závazky dalších osob uvedených v cestovní smlouvě podepsané klientem – objednavatelem, přebírá objednavatel. Vysloví-li třetí osoba nesouhlas s uvedením své osoby ve smlouvě a se vznikem smluvního vztahu s CK, je klient – objednavatel povinen plnit sám. U osob mladších 18-ti let, cestujících bez doprovodu zákonného zástupce, je nezbytný písemný souhlas zákonného zástupce připojený ke smlouvě. Objednavatel se zavazuje, že předá ostatním účastníkům všechny dodatečné informace, zejména pak pokyny k odjezdu.
6. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace druh dopravy, charakteristiku a kategorií 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 autorizované nabídky zájezdu CK (katalog, nabídkové listy, internetové stránky, elektronická pošta). Pokud tyto údaje v autorizované nabídce CK nejsou, budou uvedeny v Cestovní smlouvě.

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s autorizovanou nabídkou CK.
2. Cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny v autorizované nabídce CK, případně jsou blíže specifikovány v Cestovní smlouvě.
3. Cena zájezdu je splatná ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka je splatná **do 2 dnů** po vyplnění Cestovní smlouvy a druhá splátka, tvořící doplatek ceny zájezdu, je splatná nejpozději **6 týdnů** před počátkem zájezdu. Pokud by s ohledem na datum uzavření Cestovní smlouvy v době splatnosti zálohy nastala zároveň i splatnost doplatku ceny zájezdu, je cena zájezdu splatná společně se zálohou **max. do 2 dnů od uzavření cestovní smlouvy** (není-li v cestovní smlouvě uvedeno jinak).
4. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu.
5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu CK. Úhradu provede hotově v provozovně CK nebo u autorizovaného obchodního zástupce, případně vkladem nebo převodem na účet CK. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu převodem na účet se cena, resp. záloha nebo doplatek, považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CK.
6. CK je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v Cestovní smlouvě, případně písemně oznámena klientovi.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od Cestovní smlouvy odstoupit. Před odstoupením od Cestovní smlouvy může CK poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od Cestovní smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani do 15 dnů před zahájením zájezdu, má se za to, že klient od Cestovní smlouvy odstoupil a CK vzniká nárok na odstupné ve výši **75 % z ceny zájezdu**.

V. Změna ceny zájezdu

1. CK je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená v Cestovní smlouvě 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, nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
 - c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu,
 - d) písemně oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

VI. Informační povinnost CK MAUTHNER s.r.o.

1. Součástí cestovních dokladů pro klienta jsou další podrobné informace, pokud nejsou již obsaženy v autorizované nabídce nebo v Cestovní smlouvě, specifikující zejména:
 - a) jméno, adresu a telefonní číslo osoby na místě zastupující CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.
 - b) informace o možnosti uzavřít pojištění *proti stornu* pro případ, že klientovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od Cestovní smlouvy (pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu).
2. Nejsou-li tyto informace součástí Cestovní smlouvy, oznámí je CK klientovi písemně alespoň 7 dní před konáním zájezdu v cestovních dokladech, které si klient v této lhůtě převezme na provozovně CK nebo u autorizovaného obchodního zástupce (kde uzavřel Cestovní smlouvu). Cestovní doklady mohou být dle dispozice klienta odeslány poštou na adresu uvedenou klientem v Cestovní smlouvě.

VII. 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 klient uplatňuje v místě vzniku závad písemně u osoby na místě zastupující CK, v závažných případech, které nebyly odstraněny na místě, pak 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 cestovní smlouvou. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě může být klientovi účtován manipulační poplatek Kč 200,-/osoba.
3. Klient je povinen:
 - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
 - b) zajistit si platný cestovní doklad, popř. příslušná vstupní víza,
 - c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nesle klient,
 - d) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu, příp. pokyny osoby na místě zastupující CK
 - e) vniklé závady bezodkladně oznámit do CK, příp. osobě na místě zastupující CK nebo CK po návratu ze zájezdu.
4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejprve osobu pověřenou na místě CK zastupovat (ubytovatel apod.) a provede písemnou reklamaci.

5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb, které tvoří nedílnou součást těchto podmínek a klient být s nimi seznámen před zahájením čerpání těchto služeb.
6. Klient, který bez zavěnění 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 nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných smluvních podmínek nebo při čerpání služeb dle Cestovní smlouvy poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.
7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi osoba na místě zastupující CK. Počínaje doručení oznámení o vyloučení ze zájezdu zaniká povinnost CK poskytovat klientovi jakékoli služby dle Cestovní smlouvy mezi oběma stranami uzavřené a dále oprávnění požadovat úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících z Cestovní smlouvy, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

VIII. Práva a povinnosti CK MAUTHNER s.r.o.

1. CK je oprávněna ze závažných důvodů vzniklých na její straně změnit podmínky Cestovní smlouvy a navrhnout je klientovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek Cestovní smlouvy, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu dle čl. V. těchto Všeobecných smluvních podmínek. Pokud však navrhovaná změna Cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu Cestovní smlouvy, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou Cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od Cestovní smlouvy odstoupí. Pokud klient ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu Cestovní smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od Cestovní smlouvy neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto Všeobecných smluvních podmínek.
2. Za změnu Cestovní smlouvy se nepovažuje zejména:
 - a) nepodstatné změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, v kategorii ubytování, stravování, dopravy apod.,
 - b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi.
3. CK je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 7 dnů před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny úhrady již klientem poskytnuté. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v obdobném zájezdu. Fakultativní výlet se může pro nedostatek účastníků zrušit 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 účastníkům zájezdu náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečňovanou službou.
5. CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajícího náhradního řešení.
6. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady. Reklamaci nelze uplatnit v případech, kdy:
 - a) nedostatky jsou zaviněny klientem 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 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 zpoždění přepravy; CK neodpovídá za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku zpoždění, bez ohledu na druh přepravy, ani nekompenzuje služby, které nebyly v důsledku zpoždění čerpány.

IX. Odstoupení od Cestovní smlouvy

1. CK je oprávněna od uzavřené Cestovní smlouvy odstoupit jen v případech výslovně uvedených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách nebo v obecně závazných, právních předpisech.
2. Klient je kromě případů uvedených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách, a v obecně závazných právních předpisech, oprávněn od Cestovní smlouvy písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně oznámení (storno) doručeno CK. Klient bere na vědomí, že odstoupením od Cestovní smlouvy vzniká CK újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího účastníka zájezdu a v případě, že se nepodaří zajistit účastníka náhradního, újma sestávající z náhrady nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK a příměného úšlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smlouvy odstupné (storno poplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.
3. Pokud dojde k odstoupení od Cestovní smlouvy ze strany klienta, stornopoplatky podle odstavce 2 činí:
 - a) 15 % min. 500,- Kč/ os. z celkové ceny zájezdu více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
 - b) 35% z celkové ceny objednaných služeb mezi 59, a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - c) 50% z celkové ceny objednaných služeb mezi 39, a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - d) 75% z celkové ceny objednaných služeb mezi 19, a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - e) 90% z celkové ceny objednaných služeb mezi 10, a 3. dnem před prvním dnem zájezdu,
 - f) 100% z celkové ceny objednaných služeb mezi 2. dnem před prvním dnem zájezdu a prvním dnem zájezdu.
4. Storno poplatky za dopravu a další služby poskytované podle smlouvy činí v případě odstoupení od smlouvy ze strany klienta bez ohledu na důvod odstoupení nebo zániku smlouvy v důsledku úmrtí klienta 100% z ceny těchto služeb.
5. Pokud se klient 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 smlouvy bez udání důvodů k prvním dnů zájezdu.
6. Pro stanovení výše storno poplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK v případě, že klient, odstoupící od smlouvy, zajistí na stornované místo jiného účastníka, nebude účtováno storno, ale pouze manipulační poplatek ve výši Kč 500,-.
7. Pokud byla cena zájezdu sjednána jako cena jednotná bez rozlišení složek ceny případajících na dopravu, ubytování a jiné služby, klient v případě odstoupení od smlouvy uhradí storno poplatky podle odstavce 3.

X. Zprostředkovatelské služby

CK či její obchodní prodejci (obchodní zástupci) mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro klienta cestovní pojištění. CK klienty zájezdu informuje o pojištění (kompletní a komplexní) a toto pojištění v případě zájmu klienta zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi klientem a pojišťovnou. Vzniklé pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší klient, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou jakožto smluvním partnerem.

XI. Souhlas klienta se zpracováním osobních údajů

Klient souhlasí, aby jeho osobní údaje vč. rodného čísla uvedené v této cestovní smlouvě zpracovala CK v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v pozdějších zněních. Tento souhlas uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem zajištění nabízených služeb, které jsou předmětem této cestovní smlouvy jakož i za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK k marketingovým účelům. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatelé či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Dále prohlásuji, že jsem zmocněn a podpisem této závazné cestovní smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Pokud není cestovní pojištění v Cestovní smlouvě sjednáno nebo není zahrnuto do ceny zájezdu, klient není CK pojištěn. Klient je oprávněn sjednat cestovní pojištění a další pojištění v CK individuálně.
2. Veškeré informace a údaje obsažené v autorizované nabídce CK odpovídají skutečným známým v době tisku.
3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 20.4.2009.