

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

a/ Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Jukej, provozovatel FliCom Travel s.r.o., Praha 4 - Nusle, Křesomyslova 364/19, 114 00, IČO 24287393 (dále jen CK Jukej) a zákazníkem nebo jeho pravomocným zástupcem vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné „Smlouvě o zájezdu“ potvrzené CK Jukej a úhrady zálohy zákazníkem na účet CK nebo provizního prodejce. Tímto okamžikem je uzavřena Smlouva o zájezdu.

b/ Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, který je zveřejněn na webových stránkách www.jukej.cz, nebo dodatečných nabídek, těmito smluvními podmínkami a reklamačním řádem.

c/ Katalogy zájezdů jsou vydávány v časovém předstihu, proto si CK Jukej vyhrazuje právo změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou vždy závazné údaje, uvedené na podepsané Smlouvě o zájezdu.

2. CENA ZÁJEZDU

a/ Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou CK Jukej potvrdí na Smlouvě o zájezdu.

b/ CK Jukej má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou (např. přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.

c/ Elektronické oznámení o zvýšení ceny zašle CK Jukej zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK Jukej nucena zvýšit cenu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy.

Zákazník má právo rozhodnout, zda se smlouvou souhlasí nebo od ní odstoupí. Pokud do 5 dnů od doručení návrhu od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

d/ Případné slevy, vyhlášené CK Jukej po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

a/ CK Jukej má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

b/ CK Jukej je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu u zájezdů s katalogovou cenou nad 10 000 Kč za osobu včetně všech dojednaných fakultativních služeb. Tato záloha je splatná při podpisu Smlouvy o zájezdu. Zájezdy s cenou nižší než 10 000 Kč za osobu jsou splatné ve výši 100 % při podpisu Smlouvy o zájezdu, není-li stanoveno jinak.

c/ Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30. den před realizací zájezdu. Platbu je možné provést vkladem na účet CK, převodem na účet CK nebo složenkou, případně prostřednictvím těch provizních prodejců, které zákazník zmocní k provedení úhrady na účet CK Jukej.

d/ V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu.

e/ V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK Jukej oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

f/ Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Doklad pro účast na zájezdu, pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu.

4. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

a/ Pokud nastanou okolnosti, které CK Jukej brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b/ Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoli stornopoplatků při zrušení zájezdu ze strany CK a při závažné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu (kromě případů uvedených v odstavci 2.). Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování, je-li nové ubytování stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, změna pořadí navštívených míst po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů.

c/ Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí.

d/ CK Jukej je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK Jukej povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížíící se k původním podmínkám (resp. odpovídající zaměření zájezdu), vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK Jukej, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK Jukej poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK Jukej zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK Jukej vyloučeny.

e/ CK Jukej si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, teroristický útok, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

f/ Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK Jukej nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

g/ CK Jukej si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 35 osob. O takovém zrušení zájezdu musí CK Jukej zákazníka informovat nejpozději do 5 dnů před realizací zájezdu nebo čerpání zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

h/ Bez stanovené lhůty je CK Jukej oprávněna zrušit zájezd či upravit jeho program v důsledku neodvratitelné události (vyšší moci), které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni požadovat.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

I. Základní práva zákazníků:

a/ Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK Jukej dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

b/ Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu.

c/ Právo být seznámen se změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.

d/ Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.

e/ Právo na reklamaci v souladu s čl. 7 (reklamace)

f/ Právo písemně oznámit CK Jukej, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které vzniknou CK.

g/ Právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

h/ Právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

II. Základní povinnosti zákazníků:

a/ Poskytnout CK Jukej součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje v smlouvě o zájezdu a předložit doklady cestovní kanceláří požadované pro zajištění zájezdu.

b/ Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

c/ Dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.

d/ Nahlásit účast cizích státních příslušníků.

e/ Zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 a 3 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem. Vouchery na jednodenní výlety a vícedenní zájezdy zakoupené na slevových portálech nelze vyměnit za peníze.

f/ Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi.

g/ Dodržování pasových, celních, zdravotních, právních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník.

h/ Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb oznámit zástupci CK bezodkladně a ihned po jejich zjištění a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění. V případě, že nelze nedostatky ihned odstranit, má zákazník možnost vyžádat si písemné stanovisko zástupce CK, průvodce nebo delegáta v místě. Toto písemné stanovisko se pak stává nedílnou součástí reklamace. Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky.

i/ Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

j/ Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

k/ Uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, ZMĚNA REZERVACE, STORNOPOPLATKY

a/ Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu s CK kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu provede zákazník buď sepsáním záznamu o odstoupení od smlouvy v prodejním místě, kde služby zakoupil, mailem na adresu hellotour.rezervace@email.cz nebo na toto místo zasílá doporučenou poštou písemné oznámení. U prodejců bez kamenné pobočky zasílá oznámení o odstoupení od smlouvy písemně na sídlo firmy. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum podání písemného či elektronického oznámení o zrušení zájezdu do CK nebo sepsání záznamu v prodejním místě.

b/ Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK Jukej stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK Jukej od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK Jukej následující poplatky ve výši:

- ve výši 40 % z celkové ceny zájezdu ... do 30 dnů před odjezdem
- ve výši 60 % z celkové ceny zájezdu ...30 - 15 dnů před odjezdem
- ve výši 80 % z celkové ceny zájezdu ...14-7 dnů před odjezdem
- ve výši 100% z celkové ceny zájezdu ...méně než 7 dnů před odjezdem.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných služeb.

c/ V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižším počtem osob.

d/ V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

e/ V případě podstatné změny rezervace u vícedenních zájezdů, již je myšleno prodloužení či zkrácení doby pobytu, změna termínu odjezdu, změna ubytovací kapacity, provedené do 30 dnů před plánovaným odjezdem, zaplatí účastník paušální poplatek 300 Kč/os. Pozdější změna se posuzuje jako zrušení původní smlouvy a podání nové objednávky. Změna jména u cestujícího u vícedenních zájezdů může být provedena nejpozději 24 hodin před termínem zájezdu za poplatek 300 Kč/osoba. U jednodenních výletů je změna cestující osoby v daném termínu zájezdu provedena za poplatek 150 Kč/osoba nejpozději 24 hodin před termínem odjezdu. U jednodenních výletů není možná změna termínu zájezdu ani za poplatek.

f/ Pokud skutečně účelně vynaložené náklady a škody, ke kterým došlo zrušením smlouvy o zájezdu nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl.

g/ Vrácení peněz za zájezd, který byl zakoupen na slevovém portálu, NELZE požadovat. CK Jukej v odůvodněných případech poskytne zákazníkovi výměnu za jiný zájezd do maximální ceny zakoupeného voucheru v témže kalendářním roce, stane-li se tak 30 a více dnů před termínem odjezdu na daný zájezd.

7. REKLAMACE

a/ CK Jukej odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu, zda tyto závazky měly být plněny CK přímo či jiným dodavatelem služeb pro CK.

b/ V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo dohodnuto ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky musí uplatnit písemně nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

c/ Písemné stanovisko zástupce CK, průvodce nebo delegáta v místě pobytu k závadám a odchylkám od objednaných služeb se stává nedílnou součástí reklamace. Při reklamaci je třeba vycházet pouze z katalogové nabídky.

d/ Reklamační právo lze uplatnit také u zplnomocněného obchodního zástupce CK, který prodej zprostředkoval.

e/ CK neručí za kvalitu cizích služeb, které si zákazník objedná přímo na místě, např. prostřednictvím delegáta, ani za škody způsobené zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytovanými službami nebo událostí, které nešlo zabránit. Ztrátu či poškození zavazadel při dopravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

f/ Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK Jukej nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.

g/ Subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů byla v České republice pověřena Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email adr@coi.cz, webové stránky www.adr.coi.cz.

8. POJIŠTĚNÍ

I. Povinné smluvní pojištění CK:

CK Jukej má po celou dobu své činnosti ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a/ neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, 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 uskutečnil pouze z části. CK Jukej je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu (zálohy). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník

dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

II. Ostatní pojištění:

CK Jukej zprostředkovává cestovní pojištění (úhrada nutné a neodkladné zdravotní péče v zahraničí, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění storna zájezdu) svých klientů u společnosti AXA ASSISTANCE. O podmínkách pojištění a výši plnění se klienti CK Jukej mohou informovat na webových stránkách CK a objednat si tuto službu online. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK Jukej je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

9. CESTOVNÍ DOKLADY, VÍZA

Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje CK stejně, jako by zákazník zájezd stornoval, tedy dle bodu 6. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní doklady sám a na vlastní náklady. CK nenes odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech nebo udělení víz.

10. POZNÁMKY, DOPORUČENÍ, UPOZORNĚNÍ

Při výběru zájezdů doporučujeme detailní seznámení se s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Bližší a doplňující informace rádi podají pracovníci CK telefonicky nebo e-mailem. U pobytů je potřeba počítat s tím, že v den nástupu je možné ubytovat se většinou po 15.00 hod., v den odjezdu je třeba vyklidit ubytovací kapacitu do 10.00 hod (nebo dle pokynů delegáta). Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich reklamaci. Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (příp. vícelůžkového) pokoje musí být započítána přírážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník, který bude pokoj sdílet.

Požadované umístění v busu, případně požadovaný přístup na trase, nemusí CK Jukej akceptovat.

První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat zkrácení zájezdu. CK Jukej neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek, teroristického útoku či vyšší moci. Zákazník musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výraznějšího zpoždění oproti předpokladům. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány.

Zákazník svým podpisem souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na této smlouvě zpracovávala společnost FliCom Travel s.r.o., Křesomyslova 364/19, 140 00 Praha 4 - Nusle, provozující CK Jukej, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas je udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK Jukej, a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK Jukej nabízet a poskytovat. Dále

zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č. 101/200 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost a účinnost dne 23. 3. 2016 a vztahují se na veškeré zájezdy a jednodenní výlety Jukej.