



UNITRAVEL GROUP

CESTOVNÍ KANCELÁŘ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře UnitravelGroup

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře UnitravelGroup, s.r.o.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1)** Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny pobyty a služby cestovního ruchu poskytované cestovní kancelář UNITRAVEL GROUP, s.r.o.
se sídlem: Zbraslavská 37/1, 159 00 Praha 5, IČ: 279 55 753, DIČ: CZ27955753, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 129208.
- 2)** Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a UNITRAVEL GROUP, s.r.o.

ČLÁNEK I. – ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a)** Cestovní kancelář UNITRAVEL GROUP, s.r.o. (dále jen cestovní kancelář) se sídlem: Zbraslavská 37/1, 159 00 Praha 5, IČ: 279 55 753, DIČ: CZ485846 zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 129208. (dále jen „cestovní kancelář“)
- b)** Zákazník, kterým může být jak fyzická, tak i právnická osoba (dále jen „zákazník“).

ČLÁNEK II. – PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- 1)** Souboru/kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či v zahraničí sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníky, tj. na objednávku (dále jen „služby na objednávku“) nebo
- 2)** Ubytovacích, stravovacích, dopravních či jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje cestovní kancelář zákazníkův jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

ČLÁNEK III. – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1)** Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář s předmětem dle článku II. vzniká přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy) podepsané písemné objednávky a jejím potvrzením ze strany cestovní kanceláře. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k potvrzené objednávce jako její nedílná součást.

- 2)** Předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdrží všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

- 3)** Potvrzením objednávky zákazníka se cestovní kancelář zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

- 4)** Uzavřením cestovní smlouvy se cestovní kancelář zavazuje, že zákazníkovi poskytne služby na objednávku a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

- 5)** Návrh cestovní smlouvy předkládá zákazníkovi cestovní kancelář. Jedno vyhotovení cestovní smlouvy je po jejím uzavření povinná cestovní kancelář předat zákazníkovi. Spolu s cestovní smlouvou je cestovní kancelář povinná předat zákazníkovi doklad o pojištění vystavený pojišťovnou.

ČLÁNEK IV. – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1)** Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb (zálohou i 100% ceny) před jejich poskytnutím ve výši a lhůtách stanovených v tomto článku Podmínek na účet cestovní kanceláře dle předem dohodnuté formy (v hotovosti, kreditní kartou nebo bankovní převodem). Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet cestovní kanceláře do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody a úhradu vynaložených nákladů.

- 2)** Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní podmínky nedohodnou jinak, takto:
- a)** U kombinaci služeb na objednávku dle článku II., odst. 1) je cestovní kancelář oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek dle odst. 3 tohoto článku. Při potvrzení objednávky ze strany cestovní kanceláře (vzniku smluvního vztahu) je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50% celkové ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací služeb. Při potvrzení objednávky podané zákazníkem ve lhůtách kratších než 30 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.

- b)** U jednotlivých služeb dle článku II., odst. 2) je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny objednaných služeb při vzniku smluvního vztahu, tj. při potvrzení objednávky.

- 3)** Cestovní kancelář má právo účtovat zákazníkovi poplatek za zpracování objednávky na kombinaci služeb dle článku II., odst. 1) ve výši 500,-Kč na osobu nejvýše však 3.000,-Kč při podání objednávky podle stupně složitosti konkrétního případu a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky bude se zákazníkem smlouva uzavřena, je cestovní kancelář povinná započíst plnou výši účtovaného poplatku do výše zálohy, resp. do celkové ceny objednaných a potvrzených služeb.

- 4)** Cestovní kancelář má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb cestovního ruchu uvedenou ve smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:

- a)** Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo
- b)** Plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo

- c)** Směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb pokud k této změně dojde do 10. dne před realizací služeb. O takovéto změně v ceně služeb je zákazník bez zbytečného odkladu písemně informován. Strany berou na vědomí, že požadavek písemné formy informace o zvýšení ceny služeb je splněn i tehdy, pokud bude písemnost zaslána prostřednictvím elektronické pošty. Zákazník je povinen do 3 dnů od oznámení o zvýšení ceny uvedených ve smlouvě uhradit rozdíl v ceně služeb. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody a právo na úhradu vynaložených nákladů.

ČLÁNEK V. – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 1)** K základním právům zákazníka patří zejména:

- a)** právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
b) právo vyžadovat od cestovní kanceláře informace o všech skutečnostech, které jsou známy, a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII.
e) právo na reklamaci vad a její vyřízení
f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami

- 2)** K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a)** Poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná a v zájmu a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce, vč. jakýchkoliv změn takových údajů, a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle požadavků cestovní kanceláře

- b)** Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

- c)** Předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá službu bez jeho doprovodu a dohledu,

- d)** Nahlásit účast cizích státních příslušníků,

- e)** Zaplatit cenu služeb v souladu s článkem IV. Podmínek

- f)** Bez zbytečného odkladu sdělovat cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

- g)** Převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,

- h)** Pokud je součástí služeb pobyt nebo výjezd do zahraničí, mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,

- i)** Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené cestovní kanceláří a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. Předpisů dopravců a ubytovatelů,

- j)** Splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní předpisy,

- k)** Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo cestovní kanceláře, a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,

- l)** Dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle článku X.

- m)** V případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII. a IX.

- 3)** K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem dle článku II. Dále patří:

- a)** Seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami jakož i s dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

- b)** Zabezpečit, aby všichni účastníci splnili základní povinnosti zákazníka, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

- c)** Určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s cestovní kanceláří není zajištěn doprovod průvodcem. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,

- d)** Odevzdat cestovní kanceláři předem jmenový seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V., odst. 2 písm. b).

ČLÁNEK VI. – POVINNOSTI A PRÁVA CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- 1)** K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající povinnosti a práva cestovní kanceláře.

- 2)** Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláří známy, zejména o termínu zahájení a ukončení poskytování sjednaných služeb, ceně včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy, případech, kdy je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné při odstoupení od cestovní smlouvy a o výši tohoto odstupného, místě určení cesty nebo pobytu, druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy), ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky), stravování, předpokládané trase cesty, včetně času a místních zastávek, pasových a vízových požadavků pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a cestovní kancelář zájezd ruší, rozsahu a podmínkách pojištění, programu v místě pobytu a o podmínkách které musí účastník zájezdu splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení, možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

- 3)** Cestovní kancelář není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

ČLÁNEK VII. – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

- 1)** Zrušení dohodnutých služeb.

- a)** Cestovní kancelář je oprávněna zrušit služby na objednávku či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoliv důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.

- b)** Jestliže cestovní kancelář služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu na základě nové smlouvy poskytla jiné služby nebo služby v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi všechny zálohy, které od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li ceny nových služeb nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinná taktó vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. V případě že je cena nových služeb vyšší než již uskutečněné platby, je zákazník povinen tento rozdíl uhradit do tří dnů od výzvy k úhradě doplatku.

- c)** Cestovní kancelář má dále právo zrušit služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku III) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat.

- 2)** Změny dohodnutých služeb před zahájením čerpání služeb: nastanou-li okolnosti, které cestovní kanceláři brání poskytnutí služeb cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena objektivními důvody před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je cestovní kancelář povinná takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinná v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

- a)** Pokud zákazník ve lhůtách do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit rozdíl v ceně služeb má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo cestovní kanceláře na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny, je cestovní kancelář povinná buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazníkovi dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

- b)** Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtách do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu, nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi všechny zálohy, které od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstup-

né. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. V případě, že je cena nových služeb vyšší než již uskutečněné platby, je zákazník povinen tento rozdíl uhradit do tří dnů od výzvy k úhradě doplatku.

3) Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb.

Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od dohodnutého obsahu cestovní smlouvy jsou v případě objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, věcného nebo časového programu během zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý či nepřímý vliv na průběh zájezdu, mimořádných okolností (stávků, dopravních problémů, poruch a neštěstí zapříčinených objektivními okolnostmi, apod.) a změn provedených ze strany zahraničního partnera, které cestovní kancelář ani při vynaložení všech úsilí, které lze po ní požadovat, nemohla ovlivnit. Cestovní kancelář nepřebírá odpovědnost za úskalí a škody z těchto událostí plynoucí.

a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smlouvy vztahu se zákazníkem, cestovní kancelář neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat příj., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření cesty.

b) Pokud nelze pokračování čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

4) Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka: Cestovní kancelář na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nestanoví-li tyto Podmínky jinak, provede změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení smluvního poplatku. Poplatky s účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

Cestovní kancelář má rovněž právo na úhradu zvýšených nákladů v této souvislosti vzniklých.

5) Nenastoupí-li zákazník na zájezd nebo nevyčerpá-li službu sjednanou v cestovní smlouvě má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu nebo služby.

ČLÁNEK VIII. – Odstoupení od smlouvy

1) Cestovní kancelář je oprávněna před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II. od smlouvy odstoupit z důvodu porušení povinností zákazníkem. Písemně oznámení o odstoupení od smlouvy a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb

a) Bez udání důvodu,
b) Jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII. odst. 1 písm. b) nebo ustanovení článku VII. odst. 2, písm. b).

c) Z důvodů porušení povinností cestovní kanceláře vyplývajících ze smlouvy. Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodů zákazník sepiše a doručí na adresu cestovní kanceláře prostřednictvím doporučené pošty. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení cestovní kanceláři.

3) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností stanovených smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit odpůdné ve výši stanovené v článku IX. a cestovní kancelář současně vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy s tím, že cestovní kancelář má právo jednostranně započítat odpůdné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

4) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře stanovených smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen plazit odpůdné.

ČLÁNEK IX. – Odstupné

1) Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku III. odst. 1) před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je cestovní kancelář oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit odpůdné. Výše odpůdného je shodná s výší odpůdného stanoveného pevnou částkou, resp. procentní sazbou z předem stanovené ceny dle odst. 2 tohoto článku.

2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II. Je zákazník povinen, není-li stanoveno jinak, zaplatit odpůdné (storno poplatky). Při odstoupení od smlouvy před čerpáním služeb, a to v případě:

- služeb zajišťovaných pro individuální zájezd

- a)** 40 a více dní - 5% z předem stanovené ceny, maximálně 2.000,- Kč na osobu
- b)** 39 až 21 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z předem stanovené ceny,
- c)** 20 až 15 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny,
- d)** 14 až 8 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75% z předem stanovené ceny,
- e)** 7 a méně dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z předem stanovené ceny,

- služeb zajišťovaných pro skupinový zájezd (podmínkou je minimální účast 12 osob)

- a)** 62 a více dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z předem stanovené ceny
- b)** 61 a 32 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny
- c)** 31 a méně - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z předem stanovené ceny

- služeb zajišťovaných pro golfový zájezd

- a)** 62 a více dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20% z předem stanovené ceny
- b)** 61 a méně dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z předem stanovené ceny
- c)** 7 a méně dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z předem stanovené ceny,

3) Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníků zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje eventuelní zvláštní slevy poskytované cestovní kanceláři.

4) Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

5) Zruší-li zákazník účast na zájezdu či pobytu z kvalifikovaných důvodů uvedených v uzavřené pojistné smlouvě a za dalších podmínek pojistné smlouvy, má nárok na částečnou úhradu odpůdného pojistňovnou.

6) UNITRAVELGROUP má právo odečíst odpůdné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Cestovní kancelář má právo provést jednostranně započtení odpůdného se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

7) Při určení počtu dnů rozhodných pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu, apod.

ČLÁNEK X. – Reklamacce, odpovědnost za škody

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány v platné smlouvě s UNITRAVELGROUP vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

1) V případě, že je rozsah i kvalita poskytnutých služeb objektivně nižší, než bylo sjednáno v platné uzavřené cestovní smlouvě s cestovní kanceláří, jejíž nedílou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

2)

a) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, u průvodce či jiného zástupce pověřeného cestovní kanceláří. Pokud zákazník na nedostatek neupozorní a nepokouší se ho na místě vyřešit, nemá nárok na slevu. Uplatnění reklamacce může zákazník provést buď ústně, nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce nebo jiný pracovník pověřený cestovní kanceláří sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamacce a popř. stanoviska příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacce. V případě, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného pracovníka pověřeného cestovní kanceláří a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

b) Uplatnění reklamacce může zákazník provést nejpozději do jednoho měsíce po skončení zájezdu. Zákazník současně bere na vědomí, že na uplatněné reklamacce nebude brán zřetel v případě, že reklamacce bude uplatněna po uplynutí stanovené lhůty nebo pokud zákazník mohl ovlivnit vada plnění a bez závažného důvodu zak nečinil.

c) Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného cestovní kanceláří pověřeného pracovníka, v sídle společnosti nebo místě podnikání.

d) Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o skutečnosti, kdy zákazník právo uplatnil, datu a způsobu vyřízení reklamacce, případně písemně odůvodnění zamítnutí uplatněné reklamacce.

e) V případě, kdy je reklamacce shledána za částečně nebo zcela důvodnou, spočívá vyřízení reklamacce dle posouzení odpovědného pracovníka v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné i poskytnutí náhradní služby. Pokud není možné vadu odstranit nebo poskytnout náhradní plnění, cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z vadně poskytnuté služby.

3) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

4)

a) Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém.

b) Za předmět reklamacce se rovněž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojistňovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové majetkové škody a újmy, které jsou v rozsahu pojistného krytí výslovně vyřady.

c) Výše náhrady škody za závazky vyplývající z cestovní smlouvy týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Guadalajaře a Montrealu, případně dalšími souvisejícími právními předpisy.

d) Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákaznikem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

e) Rozsah odpovědnosti cestovní kanceláře při přepravě cestujících a zavazadel je limitován přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel je nutno uplatnit okamžitě po zjištění u příslušné letecké společnosti, která leteckou přepravu zajišťuje. Pokud dojde ke tomé při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přeletu na příslušném místě na letišti, kde o smlouvi musí být sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností.

f) V dalších otázkách výslovně ve všeobecných smluvních podmínkách neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

ČLÁNEK XI. – POJIŠTĚNÍ

1) Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti se stornem zájezdu nebo s odstoupením od smlouvy.

Cestovní kancelář na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje.

2) V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a cestovní kanceláři nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

3) Součástí zájezdu a služeb cestovní kanceláře není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, storna zájezdu ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

4) Pokud zákazník nebude mít uzavřeno pojištění pro cesty a pobyt, storna zájezdu nebo pojištění pro případ, že mu vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy, bere pro uvedené případy na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

5) Cestovní kancelář má uzavřeno pojistnou smlouvu o škodovém pojištění odpovědnosti za škodu z provozní činnosti a odpovědnosti za škodu pořadatele zájezdu s rozsahem pojištění na území celého světa.

6) Cestovní kancelář je povinna po celou dobu své podnikatelské činnosti mít ve smyslu ustanovení § 6 až 8 zákona č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon) ve znění pozdějších předpisů, uzavřeno povinné smluvní pojištění, na základě něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- a)** neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- 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 poskytnuté zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti

Dle § 8 odst.4) z.č. 159/1999 Sb. nároky zákazníka, kterému vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy v případech uvedených v § 6 odst. 1), přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

ČLÁNEK XII. – Zvláštní ustanovení

1) Předáním podepsané objednávky zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, cestovní kancelář zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka včetně rodného čísla uvedené v cestovní smlouvě.

2) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je cestovní kancelář oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných cestovní kanceláři a pro akviziční činnost.

3) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je cestovní kancelář oprávněna uchovávat po dobu pěti let, po uplynutí této doby je povinna tyto údaje zlikvidovat.

4) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovat cestovní kancelář nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovaný zpracovatel v souladu s § 16 citovaného zákona a tyto údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře, kteří zpracovávají osobních údajů provádějí, využívají reklamacce a zpracování účetní operace - úhrady za poskytnuté služby, a dále mohou být tyto údaje zpřístupněny zaměstnancům pověřeného zpracovatele.

5) Při zpracování osobních údajů zákazníka je cestovní kancelář povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

6) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemně odvolat.

7) Zákazník potvrzuje podpisem cestovní smlouvy, že se seznámil s úplným zněním Všeobecných podmínek cestovní kanceláře UNITRAVEL GROUP, s.r.o., rozumi jejich obsahu, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je bez jakýchkoli podmínek či výhrad přijímá.

ČLÁNEK XIII. – Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky vstupují v platnost dne 14.9.2007