

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

Všeobecné podmínky (dále jen "podmínky") "PRESTIGE TOUR" upravují vzájemné vztahy mezi "PRESTIGE TOUR" a fyzickými popř. právnickými osobami, jako uživateli služeb "PRESTIGE TOUR" v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako jsou Občanský zákoník, Obchodní zákoník, Zákon č.159/1999 Sb. aj. "PRESTIGE TOUR" si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog.nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito podmínkami. Případné spory rozhoduje dohodnutý rozhodce nebo soud. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

I. Úvodní ustanovení

"PRESTIGE TOUR" je cestovní agentura , jejímž hlavním posláním je činnost CA , zajišťování hmotných kulturních a sociálních potřeb zákazníků v oblasti cestovního ruchu a informatiky. Předmětem zajišťování jsou ubytovací, stravovací, průvodcovské, tlumočnické a přepravní služby, dále služby spojené s programovou náplní pobytů aj.

II. Uživateli služeb

"PRESTIGE TOUR" poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 15 let mohou užívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15 - 18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

III. Druhy služeb

"PRESTIGE TOUR" poskytuje v zásadě dva druhy služeb :

1. Standardní katalogové - tj. s předem vyhlášeným programem, pevně stanoveným rozsahem služeb a cenami
2. Objednávkové (tzv. forfaitové) - tj. služby realizované na objednávku podle požadavků zákazníka

IV. Vznik smluvních vztahů

Účastníci smluvního vztahu je na straně jedné "PRESTIGE TOUR" buď přímo, nebo prostřednictvím smluvního prodejce, se kterým má uzavřeno smlouvu o obchodním zastoupení. Na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a "PRESTIGE TOUR", jehož obsahem je katalogové a příp. dále dodatečná nabídka, vznikne uzavřením cestovní smlouvy následovně :

1) - u katalogových pobytů na základě potvrzení písemné objednávky, za kterou se považuje řádně vyplněná a zákazníkem podepsaná "Přihláška - objednávka" pobytu na tiskopisu "PRESTIGE TOUR". "PRESTIGE TOUR" přijímá i jiné objednávky, které ovšem musí obsahovat veškeré náležitosti závazné objednávky (místo a termín pobytu, počet osob z ČR, cizinců (včetně dětí) s uvedením data narození, druh objednané penze (podle katalogu), kategorií a lůžkovou skladbu ubytování, jméno, adresu, telefon, podpis objednavací osoby s prohlášením, že souhlasí se "Všeobecnými podmínkami" "PRESTIGE TOUR" a předpokládá čes příjezd z druhou dopravu. Za smluvní závazky dalších osob (spoluúčastníků pobytu) uvedených v objednávce odpovídá zákazník, který objednávku podal a podepsal. Pokud pobyt pro cizince objednáva tuzemec je povinen tuto skutečnost uvést.

2) - u objednávkových pobytů je zákazník povinen v předběžně písemně objednavce stanovit přesný rozsah požadovaných služeb. V odpovědi na tuto předběžnou objednávku uvede "PRESTIGE TOUR" v nabídce případně nutné úpravy požadovaných služeb a sdělí předběžnou cenu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vyplíše pro "TATRY TURIST" závaznou objednávku. "PRESTIGE TOUR" provede potvrzení závazné objednávky a vystaví zálohovou fakturu na doposud objednané služby. Touto operací vzniká smluvní vztah.

Smluvní prodejce pobytů "PRESTIGE TOUR" vybírá zálohu, včetně příp. zálohových doplatků, na objednané služby organizované "PRESTIGE TOUR". Jakmile obdrží "PRESTIGE TOUR" zálohovou platbu (ve výši 100% na doposud objednané služby) na svůj účet, ručí za smluvní vztah mezi zákazníkem a "PRESTIGE TOUR".

V. Ceny služeb a jejich úhrada

1) - Ceny služeb poskytovaných "PRESTIGE TOUR" jsou cenami sjednanými dohodou mezi "PRESTIGE TOUR" a zákazníkem v souladu se zákonem č.526/1992 Sb. v platném znění. V nabídkách jsou uvedeny ceny pro občany ČR (není-li uvedeno jinak). Ceny pro cizince sdělí na dotaz prodejce pobytů. Zákazník bere na vědomí, že při neúplném obsazení objednaného pokoje mu bude načítán příplatek za neobsazené lůžka (není-li uvedeno jinak).

2) - Pokud v době od podání závazné objednávky služeb do termínu jejich realizace dojde ke změnám, které se projeví zvýšením dohodnuté ceny o více jak 10%, je "PRESTIGE TOUR" povinna tuto skutečnost zákazníkovi ihned oznámit. Pokud se zákazník rozhodne z tohoto důvodu od objednávky odstoupit, učiní tak neproděním písemným oznámením (viz VII/3). Zároveň je povinen vrátit "PRESTIGE TOUR" všechny doklady, opravňující ho využívat dříve objednané služby (vydaný voucher). Bez vrácení těchto dokladů nelze provést případné vyúčtování pobytu.

3) - Úhradu objednaných služeb provádí zákazník formou zálohy na doposud objednané služby ve výši 100% ceny těchto služeb. V případě dostatečného předstihu objednávky před nástupem pobytu (minimálně 60 dní) a písemné žádosti klienta (na objednávce) je možno platbu zálohy rozložit na 50%. První polovina je splatná do 14 dnů od "zaknihování" pobytu. V každém případě platí, že plná hodnota zálohy na doposud objednané služby musí být uhrazena nejpozději 35 dní před nástupem (není-li s "PRESTIGE TOUR" písemně dohodnuto jinak).

4) - Zákazník zastává ve vlastním zájmu ve stanoveném termínu na adresu "PRESTIGE TOUR" potvrzení o zaplacení zálohy. Jedná tak může "PRESTIGE TOUR" včas doručit zákazníkovi všechny potřebné doklady a informace.

5) - Není-li záloha na doposud objednané služby (včetně případného doplatku u "dělené" zálohové platby) uhrazen v termínu splatnosti (rozhodující je datum přípsání platby na účet "PRESTIGE TOUR") vystaveného dokladu, je pobyt bez oznámení a náhrady stornován. V takovém případě hradí zákazník stornopoplatek podle bodu VIII. Po úhradě zálohy na doposud objednané služby v plné výši obdrží zákazník tzv. "Voucher" (ubytovací poukaz), kterým se prokáže při nástupu pobytu. V případě, že je pobyt dle Zákona č.159/1999 sb. zájezdem, budou k cestovní smlouvě a k voucheru přiloženy případně další doplňující doklady a informace v souladu s výše uvedeným zákonem.

6) - V případě, že "PRESTIGE TOUR" nemůže poskytnout během realizace všechny služby, které byly zákazníkem objednané a zaplacené, upraví přiměřeně cenu služeb při vyúčtování zálohy, případně po dohodě se zákazníkem nabídne náhradní služby. "PRESTIGE TOUR" rovněž provede vyúčtování zálohy, dojde-li k cenovým změnám a ke změnám z vůle zákaznicka (např. rozšíření původně objednaných služeb aj.).

VI. Práva a povinnosti zákazníka

1. ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO ZEJMÉNA :

- Využívat veškerých jim objednaných a zálohově (ve výši 100%) zaplacených služeb.
- Reklamovat pobyt v souladu s "Reklamačním řízením" "PRESTIGE TOUR" (viz dále), pokud služby, které zákazník využil, neodpovídají svou kvalitou či rozsahem služeb, které si zálohově uhradil.
- Kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení "Všeobecných podmínek", viz odliš VIII - "Stornovací podmínky".
- Být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně a termínu objednaných služeb.

2. ZÁKAZNÍK JE ZEJMÉNA POVINEN

- Uvést úplné a pravdivé informace v objednávce pobytu.
- Zaplatit v požadovaném termínu výši zálohy na všechny doposud objednané služby
- Dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby používá. V případě porušení těchto předpisů tak závazným způsobem, že mu jsou další služby odeřeny, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční náhrady.

VII. Povinnosti a práva "PRESTIGE TOUR" k zákazníkovi

1) - Právy a povinnosti zákazníka jsou určeny odpovídající práva a povinnosti "PRESTIGE TOUR"

- 1) - Služby, které nebyly zákazníkem objednané, může "PRESTIGE TOUR" dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a za předpokladu zálohové úhrady těchto služeb.
- 2) - "PRESTIGE TOUR", zejména v případech, které nemůže sama ovlivnit (ekonomické výkyvy, změna kurzu Kč, změny majitelů zařízení poskytující služby, změny dodavatelů, přeměňování hotelu, živelné pohromy apod.) a v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je u těchto služeb oprávněna :

- a) změnit termín pobytu
- b) změnit ceny pobytu
- c) změnit program, způsob a trasu přepravy, způsob poskytnutí služeb aj
- d) změnit místo pobytu
- e) zrušit smlouvu

Výše uvedená oprávnění se vztahují rovněž na skutečnost, kdy nedošlo do 10 dnů před nástupem pobytu k naplnění minim. počtu klientů (na vyžádání sdělí jejich počet prodejce pobytu) nebo v případě, kdy je realizace pobytu pro CK ekonomicky neúnosná z důvodu výrazného překročení plánovaných nákladů. V případě výše uvedených změn musí "PRESTIGE TOUR" klienta neproděním informovat. Pokud zákazník se změnami a) až d) nesouhlasí, má právo nejpozději do 48 hodin od vyzkoušení o změnách písemně od smlouvy odstoupit. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy. V opačném případě se má za to, že se změnou souhlasí. Za podstatné změny se nepovažují: změna ceny o méně než 10%, změna objektu ubytování ve stejné nebo vyšší kvalitě. Zde jsou další nároky vůči "PRESTIGE TOUR" vyloučeny.

4) - Pokud zákazník již objednané služby zálohově uhradil a došlo k jejich zrušení ve smyslu bodu 3), je "PRESTIGE TOUR" povinna vrátit tuto částku nejpozději do 21 dnů po vrácení všech dokladů, opravňující zákazníka využívat dříve objednané a potvrzené služby (vydaný voucher). Bez vrácení těchto dokladů nelze provést vrácení peněz. Po 3 měsících se promlčují nároky zákazníkovi vyplývající ze smlouvy. Na žádné další náhrady nemá zákazník nárok.

5) - "PRESTIGE TOUR" nese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním tzv. "vyšší moci".

VIII. Stornovací podmínky

1) - Zákazník má právo od smlouvy odstoupit, i bez udání důvodu, nejpozději však do 35 kalendářních dnů před objednaným termínem, výhradně písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu, jednorázový storno poplatek je ve výši rezervačního poplatku, min. však 500,- Kč a to v případě, že objednané služby ještě nebyly zálohově uhrazeny. Byla-li již záloha uhrazena (byť jen její první část), činí storno poplatek 15% z celkové ceny objednaných služeb. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned.

2) - Při odstoupení od smlouvy po uvedené lhůtě je zákazník povinen zaplatit následující stornopoplatky (není-li u jednotlivých pobytů uvedeno jinak) :

- Při úplné, nebo částečném stornu objednaných služeb bude objednateli vyúčtován storno poplatek ve výši :
- a) 30 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 35 do 21 kalendářních dnů před jejich počátkem
 - b) 50 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 20 do 14 kalendářních dnů před jejich počátkem
 - a) 80 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 13 do 07 kalendářních dnů před jejich počátkem
 - a) 100 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 06 do 01 kalendářních dnů před jejich počátkem a pokud zákazník z vlastní vůle objednaných služeb nepoužije, ať již zcela, nebo jen částečně. Platí i v případě, kdy zákazník na pobyt nenastoupí bez předchozího storna.
- Výše uvedené lhůty jsou určeny pro individuální klienty. V případě objednávky pobytu pro skupinu (nad 10 osob) se stornovacím lhůta prodlouží o 10 kalendářních dnů.

3) - V případě stornování objednávky "PRESTIGE TOUR" nejpozději do 21 dnů, po vrácení již vystavených cestovních dokladů, provede vyúčtování a vrácení úhrady služeb s odečtením stornopoplatky. "PRESTIGE TOUR" má právo odečíst stornovací poplatek od složené celé, nebo částečné zálohové platby.

4) - Pokud skutečné účelné vynaložené náklady (tímto se rozumí provozní náklady "PRESTIGE TOUR" a smluvně sjednané náklady dodavatelů služeb) či škody, ke kterým došlo v souvislosti se zrušením objednávky budou vyšší, než úhrada zálohou, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 kalendářních dnů od provedení doúčtování.

5) - Pokud si zákazník objedná služby v době kratší než 35 (resp.45) kalendářních dnů před počátkem poskytování služeb, platí stejné stornovací podmínky jak je uvedeno v bodě 2) a) 4).

6) - Stornovací poplatek musí být uhrazen i v případě, kdy se zákazník pobytu neúčastní v důsledku jim udaných nesprávných nebo neúplných údajů na objednávce, nepředložení cestovních dokladů (včetně voucheru) a nedodržení celních, pasových, devizových, nebo jiných předpisů.

7) - Při jakékoliv změně zaknihování (původní objednávky), která nemění podstatně sjednaný předmět smlouvy a je provedena do 14 dnů před nástupem na pobyt (změna jména nebo zařazení náhradníka, typ stravování, rozšíření apod.) činí poplatek 100,-Kč/změna a je splatný ihned. V případě kratší doby (povolena změna je min. 7 kalendářních dnů před nástupem - není-li uvedeno jinak) činí poplatek 200,-Kč/změna . Při změně termínu pobytu, nebo místa pobytu v době kratší než 35 (resp.45) kalendářních dnů před nástupem je tato změna posuzována jako storno (s příslušnými stornopoplatky) a nová objednávka.

IX. Reklamační řízení

1) V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má účastník právo na reklamaci.

2) Účastník je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u vedoucího zařízení poskytující zálohově zaplacené služby nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. V zásadě platí, že pokud má reklamacie splnit svůj účel, musí být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamacie. Jedná tak může být závadný stav neodkladně odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu. (Pozor ! Strávu, která není vrácena nelze reklamovat!) Na později uplatněné reklamace nebude brán zřetel. Klient je také povinen aktivně přispívat k odstranění závad.

3) Rozhodne-li se účastník pobytu uplatnit reklamaci rovněž u CK, je povinen podrobně sepsat zjištěné závady s udáním jména odpovědného pracovníka zařízení, kterému byly na místě tyto závady ohlášeny. Zde uvede jak byly (nebo nebyly) závady odstraněny a tento "protokol" si nechá od tohoto pracovníka podepsat. Je-li mu podpis odmítnut, je zapotřebí získat podpis neustředného svědka s uvedením jeho jména, adresy a telefonu. Současně si vyžádá od ubytovatele (dodavatele služeb) svůj "Voucher", kterým se prokáže při nástupu pobytu. Zde provede zápis, že služby budou reklamovány a voucher ubytovatele zase odevede. (Pozor, nebude-li případná reklamacie uplatněna na místě, nebude moci "PRESTIGE TOUR" věst s dodavatelem služeb reklamační řízení a reklamacie nebude uznána ! V tomto případě nemá zákazník nárok na žádné náhrady z titulu reklamacie.)

4) Reklamací podává zákazník u prodejce pobytu zásadně písemně nejpozději do 7 kalendářních dnů po ukončení pobytu (čerpání služeb). Součástí reklamacie je výše popsaný "protokol" o vadných službách. Bude-li prošetření reklamacie shledána oprávněnou, má účastník právo na poskytnutí přiměřené slevy. Předmětem reklamacie nemohou být služby, které nebyly v zálohově zaplacené.

5) Výsledek, případně průběh reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen prodejcem pobytu nejpozději do 30 dnů od data podání reklamacie.

6) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu "PRESTIGE TOUR", nebo k okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zálohově zaplacené a "PRESTIGE TOUR" zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi (není-li dohodnuto jinak) nárok na náhradu ceny těchto služeb ani na slevu z ceny pobytu. Náhrada nečerpaných služeb je možná pouze v případě, pokud je poskytovatel služeb bude refundovat.

X. Pojištění

Pobytů organizované "PRESTIGE TOUR" mohou po zaplacení pojistného obsahovat pojištění léčebných výloh v zahraničí u **Pojistny KOOPERATIVA**. Doporučujeme všem zákazníkům sjednat si individuální pripojištění (pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, doplátkové asistenční služby, pojištění stornovacích poplatků) a to přímo v naší provozovně případně u našich smluvních prodejců .

XI. Přechodná a závěrečná ustanovení

1) Tyto všeobecné podmínky jsou platné pro pobyt od 01.05.2009. Platnost těchto podmínek může být mezi "PRESTIGE TOUR" a zákazníkem individuálně upravena výhradně písemnou formou.

2) Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a nabídkových listech o pobytech, rozsahu služeb, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku katalogu a nabídkových listů.

3) Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezávazují cestovní kancelář více než je uvedeno v písemné programové pobytu. V případě nejjasnosti před podpisem Přihlášky-objednávky nebo Cestovní smlouvy kontaktujte pracovníky "PRESTIGE TOUR".

4) Zákazník stvrzuje svým podpisem na závazné objednávce, že těmito podmínkami rozumí a v plném rozsahu je respektuje.