

Všeobecné smluvní podmínky

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky (dále také jen „VSP“) cestovní kanceláře Kentaurus s.r.o., se sídlem Milady Horákové 127, 163 00 Praha 6, IČ: 26475693 (dále jen „CK Kentaurus“) se řídí zejména zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, oba ve znění pozdějších předpisů.

2. Vznik smluvního vztahu

- 2.1. Smluvní vztah mezi CK Kentaurus a zákazníkem jako objednatelem zájezdu (příp. jeho oprávněným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy (dále také jen „cestovní smlouva“ nebo „smlouva“) potvrzené ze strany CK Kentaurus. Je-li dále v textu uveden pojem cestující, znamená každou osobu, která se má podle cestovní smlouvy účastnit zájezdu.
- 2.2. Obsah smlouvy se určuje dle ceníku zájezdů, katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeným knihováním, reklamačním řádem a těmito podmínkami, které jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy. Podpisem cestovní smlouvy zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami.

3. Cestovní smlouva o zajištění zahraničního zájezdu, povinný doprovod

- 3.1. Cestovní smlouva o zajištění zahraničního zájezdu s jednotlivci nebo organizacemi je platně uzavřena podpisem cestovní smlouvy posledním z účastníků smluvního vztahu. Účinnosti nabývá cestovní smlouva potvrzením platně uzavřené cestovní smlouvy ze strany CK Kentaurus. Za cestující do 18-ti let musí cestovní smlouvu podepsat jejich zákonný zástupce. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v jeho cestovní smlouvě. Zákazník, kterému bude ze strany CK Kentaurus potvrzena podepsaná cestovní smlouva, ručí za smluvní závazky z cestovní smlouvy všech dalších přihlášených osob uvedených v cestovní smlouvě stejně jako odpovídá za své vlastní.
- 3.2. U zájezdů pořádaných CK Kentaurus je zákazník povinen zajistit u cestujících do 15- ti let doprovod a dohled dospělého člověka. Stejně tak je zákazník povinen zajistit doprovod osob, jejichž zdravotní stav si to vyžaduje.
- 3.3. Zákazník je povinen v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem) cestujících na tuto skutečnost písemně upozornit v cestovní smlouvě při jejím prvním zaknihování. V opačném případě nese zákazník zodpovědnost za případné škody s tímto související.

4. Cena zájezdu

4.1 CK Kentaurus má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v cestovní smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení

a. ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

b. směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má CK Kentaurus právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.)

4.2 Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě je CK Kentaurus oprávněna jednostranně zvýšit

- a. při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu,

- b. při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu
- c. při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

5. Platební podmínky

5.1. CK Kentaurus má právo na zaplacení všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK Kentaurus vedený u peněžního ústavu nebo vyplacením v hotovosti.

5.2. Při podpisu cestovní smlouvy ze strany zákazníka složí zákazník částečnou úhradu ve výši nejméně 40% z celkové částky zájezdu za každou osobu uvedenou v této cestovní smlouvě, pokud není v platném Ceníku zájezdů a/nebo Nabídce Last Minute zájezdů uvedeno jinak. Dopltek Celkové ceny zájezdu musí být uhrazen bankovní složenkou nebo jiným dohodnutým způsobem tak, aby byl nejpozději 30 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených v cestovní smlouvě připsán na účet CK Kentaurus. Pokud zákazník nebo organizace nedoplatí zbývající část zájezdu v této lhůtě, CK Kentaurus je oprávněna odstoupit od smlouvy a pro zákazníka zaniká jeho právo se zájezdu zúčastnit. Zákazník je zároveň povinen uhradit CK Kentaurus odstupné (dále jen „stornopoplatky“).

5.3. Jestliže zákazník uzavírá cestovní smlouvu prostřednictvím obchodního zástupce CK Kentaurus, složí zákazník částečnou úhradu na účet CK Kentaurus nebo u obchodního zástupce. Dopltek na celkovou cenu zájezdu poukáže zákazník vždy přímo na účet CK Kentaurus. Jako variabilní symbol uvede vždy číslo cestovní smlouvy.

5.4. Uzavírá-li zákazník cestovní smlouvu v době kratší než 30 dní před uskutečněním zájezdu, musí vždy (tj. i v případě uzavírání cestovní smlouvy u obchodního zástupce) uhradit celkovou cenu zájezdu při uzavření cestovní smlouvy přímo CK Kentaurus s tím, že v případě neuhrazení celkové ceny zájezdu při uzavření cestovní smlouvy je zákazník povinen akceptovat termín a způsob doplacení celkové ceny zájezdu uvedené ze strany CK Kentaurus.

5.5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu dle bodu 5.2. a 5.4. zákazníkem je CK Kentaurus oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit bez dalšího upozornění. Zákazník je v tomto případě povinen uhradit stornopoplatky.

5.6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen po zaplacení Celkové ceny zájezdu.

6. Zrušení zájezdu zákazníkem a stornovací podmínky

6.1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení odstoupení od smlouvy na adresu CK Kentaurus, která je uvedena v záhlaví cestovní smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být vždy podepsáno osobou, která podepsala závaznou cestovní smlouvu. Tato osoba je zároveň zodpovědná za úhradu stornopoplatků. Stornopoplatky se stanoví ke dni doručení písemného odstoupení od smlouvy.

6.2. Stornopoplatky za odstoupení zákazníka od smlouvy se účtují ve výši níže uvedených částek či procentech z Celkové ceny zájezdu uvedené v cestovní smlouvě (tj. cena zájezdu navýšená o všechny příplatky) za každého přihlášeného cestujícího. CK Kentaurus vzniká za výše uvedených podmínek nárok na stornopoplatek ve výši:

- v případě odstoupení od cestovní smlouvy do 60 dní včetně před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: 2 000 Kč (bez příplatku za pojištění)
- v případě odstoupení od cestovní smlouvy 59–30 dní včetně před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: 20 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku za pojištění)
- v případě odstoupení od cestovní smlouvy 29–15 dní včetně před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: 50 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku za pojištění)
- v případě odstoupení od cestovní smlouvy 14–4 dny včetně před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: 80 % z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku za pojištění)
- v případě odstoupení od cestovní smlouvy v době kratší než 4 dny před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: 100 % z Celkové ceny zájezdu.

6.3. Stornopoplatky za zrušení stravování přikoupeného extra v restauracích, tavernách a hotelech činí 400 Kč na osobu.

6.4. V případě uhrazení byť jen části ceny zájezdu je CK Kentaurus oprávněna si vzniklý nárok na stornopoplatek započíst proti nároku cestujícího na vrácení této již uhrazené částky.

6.5. Odstoupením od cestovní smlouvy se rozumí také skutečnost, kdy se cestující nedostaví k odjezdu, odletu nebo vlastní vinou cestujícího dojde k jeho vyloučení ze zájezdu (neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu apod.).

6.6. Cizí státní příslušníci se musí předem informovat na vízovou povinnost u zastupitelských úřadů zemí, do kterých v rámci zájezdu cestují. CK Kentaurus neodpovídá za škody vzniklé v příčinné souvislosti s nesplněním vízové povinnosti (i v případě uhrazení víza v České republice).

6.7. Každý zákazník, který uzavřel cestovní smlouvu, je povinen na cestovní smlouvě uvést svůj kontaktní telefon a přesnou adresu, kde ho bude moci CK Kentaurus kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla, o změně ubytování atd.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. CK Kentaurus není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené v cestovní smlouvě pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od cestovní smlouvy z jeho strany.

7. Dodatečné změny ze strany zákazníka

Na přání zákazníka lze provést změny v jeho již uzavřené cestovní smlouvě, pokud je to ze strany CK Kentaurus možné, a to do 30-ti dnů (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě.

Za každou jednotlivou změnu cestovní smlouvy (termínu, hotelu, destinace apod.) bude zákazníkovi naúčtován manipulační poplatek 500 Kč za každou osobu uvedenou na cestovní smlouvě. Za změnu spolucestující osoby bude zákazníkovi naúčtován manipulační poplatek 500 Kč za 1 změnu/ objednanou službu.

V případě změny spolucestující osoby lze takovouto změnu provést za poplatek 500 Kč/1 změna do maximálního počtu 50 % cestujících uvedených na cestovní smlouvě, a to nejpozději do 3 pracovních dnů před odletem.

Žádá-li zákazník provést změnu v počtu cestujících s tím, že se počet cestujících uvedených na cestovní smlouvě sníží, zákazníkovi jsou v tomto případě účtovány za tyto cestující stornopoplatky dle bodu 6.2.

8. Změna a zrušení smlouvy ze strany CK Kentaurus:

8.1. CK Kentaurus může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou platností od uzavřené cestovní smlouvy nebo po zahájení zájezdu cestovní smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi v těchto případech:

a) Z důvodů porušení smlouvy cestujícím. Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy cestující bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo bude slovně napadat zástupce CK Kentaurus či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o CK Kentaurus nebo o jejich zástupcích. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK Kentaurus náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla cestujícím způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho cestovní smlouvy. CK Kentaurus žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků CK Kentaurus.

b) Do 14-ti dnů před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.

c) Do 20-ti dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže bude zájezd zrušen z důvodu, že vzhledem k nově vzniklým okolnostem bude pro CK Kentaurus ekonomicky neakceptovatelný, protože předpokládané náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady původně plánované. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.

d) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, t.j. z příčin, kterým CK Kentaurus nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK Kentaurus má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je CK Kentaurus povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

8.2. CK Kentaurus je oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb oproti dohodnutému obsahu v uzavřené cestovní smlouvě. Jsou to např. změny druhu dopravy, leteckých společností, typu letadla, trasy (včetně mezipřistání, místa odletu, atd.), termínu, času a čísla letu, event. programu během zájezdu. Takovéto změny je CK Kentaurus povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. U poznávacích zájezdů CK Kentaurus upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

8.3. CK Kentaurus neodpovídá za možné zpoždění letadla (např. z technických důvodů, nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd.) a nenese odpovědnost za škody s tím spojené. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. vzít v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. Stejně tak CK Kentaurus nenese odpovědnost za přílet zpět do ČR následující den oproti dni plánovanému, pokud dojde ke změně času odletu. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět. Uvedené platí i v případech, kdy je doprava realizovaná v nočních hodinách, příp. v časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že doprava může zasahovat částečně do dne následujícího. V případě, že nedojde ke snížení počtu sjednaných dní, respektive nocí, nemůže CK Kentaurus poskytnout žádnou finanční kompenzaci za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby nečerpané v důsledku

zpoždění dopravy. Odpovědnost leteckého přepravce tím není dotčena. Pro účely vymezení délky trvání zájezdu se rozumí chvíle, kdy cestující převezme od zástupce CK Kentaurus potřebné doklady k zájezdu (letenky, vouchery, pojištění, apod.) na letišti při odbavení. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“.

8.4. CK Kentaurus je oprávněna operativně provádět změny programu zájezdu a poskytovaných služeb v jeho průběhu, pokud není možné z vážných důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je povinna zabezpečit pokud možno služby shodné nebo blízké se službám dohodnutým v cestovní smlouvě. V případě, že bude nutné ubytovat cestujícího v jiném hotelu, než který je uveden v závazné cestovní smlouvě, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeným v katalogu (což se může stát nejen v případě zakoupení zájezdu na poslední chvíli), ubytování se uskuteční v hotelu stejné nebo vyšší oficiální kategorie. Toto náhradní ubytování může být uskutečněno i na část pobytu. Náhradní ubytování může probíhat i v ubytovacím zařízení, které se nachází v jiném městě v dané destinaci oproti městu uvedenému v cestovní smlouvě. Jakékoliv změny služeb uvedené v závazné cestovní smlouvě (např. změna hotelu, typu pokoje, speciální přání), které bude nutno provést z výše uvedených důvodů, CK Kentaurus ohlásí zákazníkovi bezodkladně po té, co se o této skutečnosti dozví. Zákazník bere na vědomí, že taková skutečnost může být cestujícím oznámena i po zahájení zájezdu. V případě, že CK Kentaurus zajistí jako náhradní plnění hotel stejné nebo vyšší oficiální kategorie, považuje se takové plnění za řádné plnění dle cestovní smlouvy.

8.5. CK Kentaurus neodpovídá za škodu způsobenou třetí osobou nebo zákazníkem, který není spojen s poskytováním zájezdu nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior).

9. Reklamační řád

9.1. Cestující má právo na poskytnutí služeb jmenovitě uvedených pro příslušný zájezd. V případě vadně poskytnutých služeb nebo neposkytnutých služeb ve sjednaném rozsahu má cestující právo na reklamaci. Reklamacie musí být v rámci prevence škod uplatněna bezodkladně.

10. Cestovní pokyny (popř. doklady)

Zákazník je povinen vyzvednout si cestovní pokyny (popř. doklady) obsahující důležité informace týkající se zakoupeného zájezdu, včetně přesných časů letů, a to na adrese specifikované pro doručení veškerých cestovních dokladů v jeho cestovní smlouvě. Neobdrží-li zákazník od svého prodejce zájezdu tyto cestovní pokyny (popř. doklady), může se tak stát z důvodu nedoplatení zájezdu. V tomto případě je zákazník povinen kontaktovat rezervační oddělení CK Kentaurus a požádat o jejich doručení. Ubytovací poukazy, letenky a doklad o pojištění obdrží všichni zákazníci přímo na letišti od pověřené osoby CK Kentaurus nejpozději 2 hodiny před plánovaným odletem na zájezd.

Zákazník je povinen čitelně vyplnit jeho kontaktní údaje a specifikovat v jeho cestovní smlouvě adresu na doručení veškerých cestovních dokladů.

11. Souhlas se zpracováním osobních dat

Cestující souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené v cestovní smlouvě zpracovala CK Kentaurus v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Tento souhlas uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem realizace zájezdu na základě sjednané cestovní smlouvy, nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK Kentaurus, k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK Kentaurus a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK Kentaurus nabízet a poskytovat. Zákazník souhlasí s využitím elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky ve smyslu § 7 odst.2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.