

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře MORAVA Tour s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností MORAVA Tour s.r.o., IČ: 25847562, se sídlem v Ostravě, Přívozká 6, PSC 702 00, zapsaná v OR vedeném u KS v Ostravě, oddíl C, vl. 21570 (dále jen „CK“).

Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 15.5.2020 a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu (dále jen „Smlouva“) či jiné Smlouvy (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi zákazníkem a CK. Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena či osoba, které byla Smlouva postoupena.

II. Smluvní vztah

2.1. Zákazníkem se rozumí objednavatel zájezdu, který jedná jménem všech přihlášených účastníků a ručí za správnost údajů a za smluvní závazky účastníků jako za své vlastní. Zákazníkem je osoba, která uzavře s CK Smlouvu či osoba, v jejíž prospěch byla tato Smlouva uzavřena.

Osoby mladší 15 let se zúčastní akce jen v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. Osoby mladší 18 let se zúčastní akce jen se souhlasem zákonného zástupce.

2.2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (popř. oprávněným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy či závazné přihlášky CK, zejména elektronickou komunikací, čímž zákazník souhlasí popř. osobně v CK či poštou. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník tak stvrzuje, že tyto VOP přijímá a souhlasí s nimi v plném rozsahu, stejně účinnky nastávají při uzavření Smlouvy elektronickou komunikací, ve které byl uveden odkaz na VOP, a následně došlo k projevení vůle být Smlouvou ze strany zákazníka vázán.

2.3. Podpisem Smlouvy zákazník zároveň stvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy plně seznámil s popisem zájezdu v katalogu, na nabídkových listech či na webových stránkách CK www.moravatour.cz a s veškerými podmínkami k zájezdu či pobytu tj. přepravnými, ubytovacími. Katalogy či nabídkové listy jsou CK vydávány s velkým předstihem, CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu / nabídkových listech. Zákazník svým podpisem Smlouvy zároveň stvrzuje, že převzal katalog CK (nabídkový list), který obsahuje bližší údaje o zájezdu či získal potřebné informace na webových stránkách CK či osobně v CK.

2.4. Podpisem Smlouvy či projevením vůle být Smlouvou vázán, se Smlouva stává závaznou pro obě strany. K uzavření Smlouvy dojde v okamžiku podpisu obou stran, navíc ze strany CK jako požadatele zájezdu razítkem. Není-li Smlouva se zákazníkem uzavřena osobně v CK, odešle CK zákazníkovi potvrzení Smlouvy elektronicky, na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, čímž zákazník souhlasí popř. poštou na uvedenou korespondenční adresu zákazníka. Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Smlouvu je možné měnit pouze písemně.

III. Předmluvní informace

3.1. Zákazník, který si objedná zájezd (v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) před uzavřením Smlouvy či zároveň se Smlouvou obdrží osobně v CK či elektronicky „Předmluvní podmínky“, kde jsou shrnuty základní práva zákazníka ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., a zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

3.2. Další předmluvní informace, náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě, jsou zákazníkovi k dispozici na www.moravatour.cz.

IV. Cena akce

4.1. Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou CK potvrdí ve Smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK a zákazníkem. Ceny obsahují DPH (pokud je v jednotlivých služeb DPH účtováno).

4.2. CK je v souladu s ust. § 2530 občanského zákoníku (dále jen „OZ“) oprávněná zvýšit cenu zájezdu:

- zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen, pohonných hmot o 200 Kč za osobu u autokarových zájezdů v případě zvýšení pohonných hmot o více než 5 % oproti průměrné ceně pohonných hmot v měsíci tisku katalogu (obvykle listopad - prosinec)
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitý pro stanovení zájezdu. Ceny jsou určeny podle stávajících platných cenových relací a CK má právo tuto cenu jednostranně zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot nebo zvýší-li se směnný kurz CZK k EUR v průměru o více než 10 % a to i v případě, kdy účastník akce má již uhrazenou zálohu za původní cenu.
- dodatečné zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v cílové destinaci (v rámci poznávacích zájezdů), v tomto případě je CK oprávněná navýšit cenu zájezdu, a to o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu
- dodatečného navýšení cen místních poplatků (např. pobytových a turistických tax), a to o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu

4.3. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odešle CK zákazníkovi (e-mailem či poštou) nejméně 21 dnů před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od Smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné za předčasně ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení je stanovena na 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník písemně od Smlouvy v lhůtě 5 dnů, platí, že se změnou ceny souhlasí. Odstoupí-li ve stanovené lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět a to do 14 dnů od odstoupení Smlouvy.

4.4. CK je oprávněná kdykoliv změnit cenu zájezdů (i dalších služeb) v nových Smluv. Novou cenou se rozumí cena, kterou CK potvrdí ve Smlouvě.

4.5. Případné dodatečné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu. Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy a musí být v této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu či přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně tedy po podpisu Smlouvy. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhled z pokojů, umístění jednotlivých pokojů či apartmánů, usazení v autobuse) musí být předem dohodnuté v CK a uvedené ve Smlouvě.

4.6. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.

4.7. Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

V. Platební podmínky

5.1. CK má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu platbou na bankovní účet CK při uzavření a podepsání Smlouvy. Platnost sjednaných služeb je uznaná v den připsání částky na bankovní účet CK. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen při uzavření smlouvy uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.

5.2. Doplatek celkové ceny zájezdu, která byla se zákazníkem sjednána ve Smlouvě, je zákazník povinen uhradit nejdříve 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí okamžik, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou či převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí okamžik, kdy je na bankovní účet CK připsána požadovaná částka.

5.3. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu ze strany zákazníka je CK oprávněná jeho účast na zájezdu zrušit, od Smlouvy odstoupit a náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) je povinen uhradit zákazník, čímž není dotčeno právo CK na úhradu škody. V případě nezaplacení celkové ceny zájezdu v termínu uvedené ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při včasné zaplacení ceny zájezdu, a to v celé sjednané výši.

5.4. Zákazník je oprávněn zaplatit cenu zájezdu či její část i formou voucheru vydaného CK, resp. formou vydaného Poukazu, jenž CK zákazníkovi vydá souhlas s ust. § 2525 odst. 5 ve spojení s § 1811 OZ na základě dohody v elektronické podobě, přičemž tento voucher může být uplatněn pouze jeho oprávněným držitelem, a to pro jednorázovou úhradu ceny zájezdu. Nedoplatek ceny zájezdu je nutno uhradit v penězích převodem na bankovní účet CK, přeplatek se zákazníkovi nevrací. Takový voucher musí být uplatněn za podmínek stanovených na voucheru CK.

5.5. Cestovní doklady, vouchery, jízdenky, jsou zákazníkovi zásadně předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (obdobný je zákazníkovi zasláno 7 dnů před odjezdem), a to na e-mailovou adresu zákazníka či objednavatele.

VI. Sjednané služby

6.1. Pro rozsah sjednaných služeb na základě prodejního materiálu je závazný rozpis služeb uvedených na Smlouvě. CK neručí za správnost údajů uvedených v prodejních materiálech, protože není jejich vydavatelem.

6.2. Účastník, který nevyčerpá sjednané či náhradní služby, nemá právo požadovat jejich finanční náhradu.

6.3. Časný příjezd či pozdní odjezd nejsou důvodem k delšímu užívání ubytovací kapacity. Ubytovatel a tím i CK si vyhrazuje právo odkladu ubytování v případě, že účastníci přijdou do místa pobytu v dopoledních hodinách, v době, kdy přijede do těchto místa více autobusů či dochází-li ke střídání většího množství klientů (CK má zájem na tom, aby byl účastník ubytován co nejdříve, ale v některých případech to ze strany ubytovatele není časové a fyzicky možné).

6.4. První a poslední den zájezdu v cílové destinaci jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny mnohodnotného pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuální zkrácení pobytu.

6.5. Účastník při plánování příjodu, dovolené, obchodních termínů atd. musí brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění.

CK plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za přímá zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodu ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení letových a silničních cest. V případě zpoždění (a to i v případě příjezdu či přiletu do cílového místa dovolené) nevzniká účastníkovi právo na odstoupení od Smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny zájezdu.

6.6. CK neodpovídá za škody zaviněné provizním prodejcem či požadatelem, jehož akce CK prodává.

VII. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy

7.1. CK si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 OZ vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn Smlouvy, které budou zákazníkovi oznámeny písemně jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny Smlouvy nezakládají právo zákazníka na odstoupení od Smlouvy. Nepodstatné změny Smlouvy se posuzují i s ohledem na možnost plnění závazku ze strany CK, kdy CK je oprávněná v důsledku okolností vyšší moci uplatnit podstatnou změnu okolností tím způsobem, že dojde ke změně termínu zájezdu, ke změně destinace, ke změně ubytování, je-li stejné či vyšší kategorie, ke změně nástupního místa, je-li počet osob nastupujících v původně sjednaném městě menší než 8, která svými parametry bude splňovat rozsah a kvalitu služeb sjednaných ve Smlouvě. V takovém případě je zákazník povinen změnu akceptovat, pokud to po něm lze spravedlivě požadovat. Jedná-li se o změny, které CK nezpůsobila a nejsou závazné a neovlivňují celkový charakter akce, tyto změny činí CK s cílem zajistit bezproblémový průběh akce.

7.2. Pokud nastanou okolnosti, které CK brání před zahájením zájezdu poskytnout služby podle stanovených podmínek, je CK povinna provést odpovídající změny obsahu závazku (např. programu, trasy či ceny) či zájezd zrušit. Pokud se v takovém případě CK se zákazníkem dohodne na změně obsahu závazku (Smlouvy) (pakliže nenastanou podmínky pro změny ze strany CK, jak je výše uvedeno), touto dohodou se dosadí závazek ruší a nahrazuje se závazkem novým, v souladu s ust. § 1902 OZ. V rámci změny obsahu Smlouvy (závazku) je mimo jiné možné zájezd odložit, a to po dobu trvání mimořádných okolností či překážek, jež znemožní vycestování či využití jiných služeb ze strany zákazníka.

7.3. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu osob. Požadatek (CK) je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínek počtu osob nejdříve 20 dnů před zahájením zájezdu či CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu (ve smyslu § 2536 OZ). Není-li ve Smlouvě či v potvrzení Smlouvy či přímo v nabídce uvedeno jinak, použijí se limity minimálního počtu osob:

40 osob u pobytových a poznávacích zájezdů s autobusovou dopravou.

7.4. Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny zájezdu příp. na převod zaplacené částky na úhradu náhradního zájezdu bez jakýchkoliv stornopoplatků v případech:

Při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK, při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin, pokud se nejedná o provedení změn při okolnostech vyšší moci, při závazné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, při změně ceny zájezdu vyšší než 8 % v souladu s čl. 4, při závazné změně ubytování v nižší kategorii, při závazné změně způsobu dopravy (nejedná se o změnu příjezdové a odjezdové trasy z dopravních a technických důvodů). V takovém případě CK zajistí na vlastní náklady náhradní dopravu popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2-třídý, popř. autobusového jízdného.

Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o podstatných změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

VIII. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka - odstupné (stornopoplatky)

8.1. Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK, stornovat zájezd a to písemně s doručením do CK. Pro odstoupení od Smlouvy je rozhodující den doručení písemného oznámení do CK. Zákazník má právo na odstoupení od zájezdu bez úhrady odstupného pouze ze zákonných důvodů.

8.2. Odstoupením od Smlouvy ze strany zákazníka bez nároku na odstupné není dotčeno právo CK na úhradu škody tím způsobené. V případě odstoupení ze strany zákazníka bez nároku na odstupné má CK právo započíst proti jím již uhrazené částce svůj nárok na náhradu škody.

8.3. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd).

8.4. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy stornuje jednu osobu či více osob sdílejících jednu ubytovací jednotku (pokoj / studio / apartmán), že v ubytovací jednotce zůstane méně plně platících osob, zůstanou tak volná lůžka, bude účtován příplatek za neobsazené lůžko / neobsazená lůžka. Pokud s tímto zákazník nebude souhlasit, má možnost stornovat celou Smlouvu, stornopoplatky však budou aplikovány na všechny osoby.

8.5. Výše odstupného u zájezdů (pobytové, poznávací zájezdy) a pobytů s vlastní dopravou:

- výše odstupného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu / pobytu a to:

Při odstoupení:

- a/ 60 a více dnů před odjezdem
minimálně 35 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
- b/ 59 - 46 dnů před odjezdem
50 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
- c/ 45 - 17 dnů před odjezdem
75 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
- d/ 16 - 5 dnů před odjezdem
90 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
- e/ méně než 5 dnů před odjezdem
100 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

Minimální hodnota jakéhokoliv odstupného činí 2.000 Kč / osoba.

Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu / pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatku) byla vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatku). Hodnota odstupného je stanovena fixní procentuální částkou ceny zájezdu uvedenou v tabulce výše a součet účelne vynaložených nákladů spojených se stornem a uveřejněním uvolněného místa zákazníka. Odstupné je stanoveno jako základní, pročež může být navýšeno, pokud úspora nákladů, příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu nedosáhnou výši storna poplatku, k základní hodnotě se přičte položka ponižená o základní odstupné, a to až do výše ceny zájezdu.

8.6. Výše odstupného u všech zájezdů pro skupiny (zájezdy ze speciálního katalogu či speciální nabídky pro skupiny, školy, organizace) = výše odstupného platné pro zájezdy (objednané služby) na základě Smlouvy o zajištění autobusového zájezdu = Potvrzení o zájezdu / Závazná přihláška pro skupiny:

- výše odstupného = stornoplatek bude účtován vždy ve výši dosud zaplacených záloh (zálohy jsou tedy nevrátne).

Odstupné je stanoveno jako základní, pročež může být navýšeno, pokud úspora nákladů, příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu nedosáhnou výši storna poplatku, k základní hodnotě se přičte položka ponižená o základní odstupné, a to až do výše ceny zájezdu.

Minimální hodnota jakéhokoliv odstupného činí 2.000 Kč / osoba.

Zákazník má právo do 30 dnů před odjezdem snížit počet účastníků o maximálně 10 % (z počtu objednaných osob le Smlouvy / Potvrzení o zájezdu / Závazná přihláška o zajištění zájezdu pro skupiny bez povinnosti hradit stornopoplatky = odstupné za takto zrušené (stornované) osoby).

8.7. Při platbě poukázkami Sodexo, Edenred a platbě Benefit Plus

se zákazníkovi za odstoupení od Smlouvy kromě odstupného (stornopoplatku) odečítá také částka, kterou si za zprostředkování účtují jako svou provizi vydavatelé poukázek.

8.8. Při koupi přes [slevový portál](http://slevovyportal.cz) se zákazníkovi za odstoupení od Smlouvy kromě odstupného (stornopoplatku) odečítá také částka, kterou si za zprostředkování účtují jako svou provizi slevový portál.

8.9. Doporučujeme sjednat pojištění proti stornu pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od Smlouvy (storno zájezdu).

IX. Změna rezervace

9.1. Změna jména zákazníka

Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (oznámení se tímto stává součástí Smlouvy či bude Smlouva oprávněná a změny zaneseny přímo do přepracované Smlouvy) a to nejdříve 30 dní před odjezdem. Za změnu jména a osoby ve Smlouvě je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 400 Kč u zájezdu v Evropě, 200 Kč u tuzemských pobytů, 100 Kč u jednodenních zájezdů.

9.2. Změna termínů zájezdů, destinace či ubytování

Změna Smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK provedena, bude-li to možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu, změnu místa či typu ubytování, je posuzována jako podstatná změna Smlouvy a zákazník je povinen zaplatit za překnihování, je-li o změnu požádáno v době 30 a více dní před odjezdem smluvní pokutu ve výši 400 Kč u zájezdu v Evropě, 200 Kč u tuzemských pobytů, 100 Kč u jednodenních zájezdů.

V době 29 a méně dní před odjezdem, posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky dle odst. 8.

9.3. Storno, jehož důsledkem by se ostatním účastníkům uvedeným na Smlouvě změnilý podmínky sjednaných služeb (snížení celkové ceny, neobsazené lůžko v pokoji ...), je CK oprávněna požadovat úhradu vzniklého cenového rozdílu či změnit sjednané podmínky (jiný typ ubytování, nástupní místo ...), popř. celou akci na Smlouvě zrušit a za tuto účtovat storno poplatke dle odst. 8.

9.4. CK je za mimořádných okolností, jež mohou být mimo jiné způsobeny vyšší mocí, pročež nelze uskutečnit v přiměřené době změnu zájezdu, oprávněna zrušit Smlouvu či po dohodě s klientem tak, že převede finanční prostředky za zakoupený zájezd na poukaz. CK zákazníkovi v takovém případě vystaví voucher s minimální dobou platnosti 18ti měsíců, který k vyloučení pochybností bude označován jako „Mimořádný Voucher“, v hodnotě již uhrazené částky, přičemž tímto jednáním zaniká uzavřená Smlouva bez dalšího, a po odpadnutí překážek vyšší moci a výzvu zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu uzavřít novou Smlouvu za srovnatelných podmínek. Pokud takový zájezd za srovnatelných podmínek, čímž se rozumí jakost, druh a kvalita poskytovaných služeb, není v současné nabídce CK, je zákazník povinen využít voucher na plnění nejvíce srovnatelné a v případě vyšší hodnoty vouchera, náleží zákazníkovi přeplatek. Výzvu je nutné učinit do doby obvyklé pro uveřejnění nabídek zájezdů pořádané CK do 1.5. Nevyužije-li zákazník voucher v termínu, vop na plnění zákazníkovi zaniká. Ust. čl. 7 tímto ustanovením VOP není dotčeno, přičemž ust. čl. 7 má přednost před čl. 9 VOP. Ustanovení o Poukazu se použije obdobně. Pakliže u Mimořádného Vouchera trvá překážka vyšší moci, doba platnosti vouchera se prodlužuje o 12 měsíců.

X. Povinnosti a práva zákazníka

10.1. Základní práva zákazníka

a/ právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud zákazník dohodnuté služby bez zavinění CK nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu

b/ právo požadovat dodatečné informace, jež se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a jež jsou CK známy, pokud nebyly uvedeny v popisu zájezdu

c/ právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny d/ právo odstoupit od Smlouvy před zahájením čerpání služeb za podmínek v čl. 7

e/ právo písemně oznámit CK, že na místo zákazníka se zúčastní zájezdu jiná osoba

f/ právo na reklamaci v souladu s čl. 13

g/ právo na ochranu osobních údajů uvedených ve Smlouvě a v dalších dokumentech

h/ právo na poskytnutí (nejpozději 7 dní před zájezdem) písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité

10.2. Základní povinnosti zákazníka

a/ poskytnout CK úplné a pravdivé uvedení veškerých údajů ve Smlouvě a předložení dokladů požadovaných CK, nutných k zajištění zájezdu. Pokud by zákazník uzavřel Smlouvu, v níž budou chybět uvedené údaje, které jsou problémem v zajištění služeb zájezdu, nevznikne zákazníkovi žádný nárok na kompenzaci ze strany CK.

b/ zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Pokud by zákazník starší 15 let a mladší 18 let, uzavřel Smlouvu a čerpal služby bez doprovodu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s uzavřením Smlouvy a čerpaním služeb

c/ zaplatit zálohu a doplatek ve stanovené lhůtě dle čl. 5 a dodržovat cestovní a ústní pokyny zástupce CK

d/ zaplacení odpustného a vynaložených nákladů v případě storna zájezdu v souladu s čl. 8

e/ převzít doklady potřebných pro čerpání služeb od CK

f/ dostavit se ve stanoveném čase na přesné místo určení nástupu, odjezdu apod. spolu se všemi požadovanými a platnými doklady řádně prekontrolovanými. Nestaví-li se účastník k odjezdu včas, je CK oprávněna pokračovat v zájezdu bez tohoto účastníka, který je povinen zajistit si případnou náhradní dopravu samostatně na vlastní náklady. Toto platí i při výletech v místech pobytu.

g/ mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných míst pobytu i tranzitní země a dbát na platnost dokladů (platný cestovní pas popř., občanský průkaz, Smlouva, ubytovací voucher, doklad o zaplacení zájezdu, doklad o zdravotním pojištění a cestovním zdravotním pojištění). CK nenes odpovědnost za případné problémy vzniklé neplatnými cestovními doklady či vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které tímto vzniknou, nese zákazník.

h/ dodržovat pasové, celní a jiné předpisy navštívených i tranzitních zemí. Splňovat očkovací popř. zdravotnické povinnosti pro země, kde jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy

ch/ označit svá zavazadla visačkou, naložit si je do dopravního prostředku a pak si je sám převzít

i/ veškeré závaty a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění na místě u zástupce CK

j/ vrátit zapůjčené zařízení či věci ve stejném stavu jako v době převzetí

k) neubytovávat navíc jiné a další osoby než, které jsou přihlášeny ve Smlouvě, na místě pobytu, za toto CK zákazníkovi uloží pokutu za porušení

l/ uhradit škodu, jež zákazník způsobil vlastním zaviněním a to ve výši rovnající se ceně opravy za zprovoznění či kupní ceny, pokud je oprava neproveditelná. Finanční vyrovnání se provádí na místě ihned po zjištění škody.

m/ dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit a neomezovat ostatní zákaznické osoby a tím průběh zájezdu

n/ dodržovat smluvní povinnosti, řídit se pokyny zástupce CK (přip. delegáta) či jiné osoby CK, dodržovat stanovený program a předpisy platné v navštívené zemi ve, předpisů dopravci a ubytovatelů. V případě porušení právních předpisů či závazného

narušování 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.

Vyloučení zákazníka ze zájezdu:

Průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoliv nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nevhodném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi - průvodci či jiné osobě CK či v případě, pokud tento zákazník obtěžuje své okolí, personál apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být ze zájezdu vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád ubytovacího zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi pro nevhodné chování zákazníka. Zákazník také bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

XI. Povinnosti a práva CK

a/ dbát na dodržání sjednaných či náhradních služeb

b/ v případě zrušení akce nabídnout objednavateli ze své prodejní nabídky jiný termín či účast na jiné akci, je-li toto ze strany CK možné

c/ řešit odůvodněné reklamace zákazníka do 30 dnů ode dne

písemného doručení do CK

d/ provést změny navrhané zákazníkem a to za předpokladu, že tuto změnu lze ještě provést

e/ CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet, v takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodně k původním podmínkám

- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu

- v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejně či vyšší kvality jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny

- CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů či mimořádných okolností (nejistá bezpečnost situace, stávky, dopravní či technické problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvidat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu

- perušil-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět

f/ CK je oprávněna odstoupit od Smlouvy pokud:

dojde k porušení povinností zákazníka, zákazník je povinen zaplatit storno poplatke dle čl. 8

g/ CK se může zprostit odpovědnosti za škodu, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu před jeho zahájením došlo:

- z důvodu nedosažení min. počtu účastníků, který činí 30 osob

- v důvodu neodvratitelné události či z důvodu vyšší moci, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí (např. změny u tuzemských a zahraničních partnerů, dopravní, politická situace, klimatické podmínky, přírodní živěl, okolnosti vis maior...)

h/ CK je oprávněna v průběhu konání akce bez finančního odkšodnění odstoupit od realizace nevyužitých služeb či jejich části pokud zákazník:

- poruší některou ze svých povinností

- změní údaje na Smlouvě za nepravdivé

- bude svým chováním a jednáním narušovat průběh akce a okolí

- nedodrží pasové, celní, devizové a jiné předpisy navštívených i tranzitních zemí

ch/ CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty u ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod., CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů), uschovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní, má právo CK vyžadovat odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovné a dopravné.

XII. Cestovní doklady, pokyny k odjezdu

12.1. Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení do států, kterými se projíždí vč. klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz...). Cestovní doklad si obstarává účastník sám a sám odpovídá za jeho platnost. Každá osoba musí mít vlastní cestovní doklad, platný 6 měsíců po datu ukončení akce. Údaje o pasových a vízových požadavcích a další důležité informace k cílovým zemím jsou k nalezání na www.mzv.cz.

Pokud zákazník nebude mít zajištěno všechna potřebná povolení, cestovní doklady apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu zúčastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu dle čl. 8. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty) místními orgány, nese CK žádnou zodpovědnost vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit do ČR na své vlastní náklady. Zákazníkovi je taktéž účtován stornoplatek, jako by zájezd stornoval v den odjezdu dle čl. 8.

Při ztrátě či zničení cestovních dokladů opatřit si nové doklady a to na své náklady.

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny předpisy ČR a navštívené země. Pokud zákazník závažným způsobem poruší předpisy ČR či navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

Zákazníci cestující s cestovním dokladem jiným než vydaným ČR, musí tuto skutečnost uvést do Smlouvy a informovat při nástupu do autobusu řidiče, na místě pak delegáta.

12.2. Zákazník je povinen seznámit se s veškerými informacemi týkajícími se poskytovaných služeb na www.moravator.cz, v prodejně CK či kdykoli telefonicky s CK.

12.3. CK zasílá zákazníkům 7 dnů před odjezdem pokyny na cestu elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Zákazník má také právo vyzvednout si pokyny osobně v kanceláři CK. Zaslání pokynů poštou je možné jen po vzájemné dohodě, která musí být uvedena ve Smlouvě jako příplatek ve výši 60 Kč. Pokud by zákazníkovi pokyny doručeny nebyly např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod. je zákazník povinen si pokyny vyžádat.

XIII. Reklamace

13.1. V případě, že dojde k nedodržení služeb ze strany CK, má zákazník právo požadovat odstranění případných nedostatků.

Zákazník je povinen pokusit se řešit případné nedostatky ihned na místě s delegátem CK popř. s ubytovatelem, který se vždy pokusí nedostatke vyřešit hned na místě ke vší spokojenosti. Nedostatek (řádné zdůvodnění a průkazné podložení), který nebylo na místě možné vyřešit, účastník uplatňuje písemně u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení akce. K uplatnění reklamace musí být vystaveno potvrzení o reklamaci, kde musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, údaje zákazníka, co je předmětem reklamace.

Reklamace ze strany CK bude vyřízena od 30 dnů ode dne písemného doručení do CK.

13.2. Nelze požadovat finanční náhradu v případech:

- a/ prvního a posledního dne pobytu, protože se nejedná o plnohodnotné pobytové ubytovací dny (čl. 6)
- b/ případného zpoždění autobusu při odjezdu a příjezdu (čl. 6)
- c/ změny ubytování stejně či vyšší kategorie
- d/ změny nástupního místa, je-li počet osob nastupujících v původně sjednaném městě menší než 8 osob
- e/ poruchy klimatizace v autobuse, nezakládá zákazníkovi právo na slevu ani reklamaci
- f/ za porušení či ztrátu zavazadel
- g/ za špatné klimatické podmínky v navštívené zemi
- h/ za pokračování v zájezdu bez účastníka, který se včas nedostavil na místo odjezdu

13.3. Za služby, které nejsou specifikované ve Smlouvě, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objednával v průběhu pobytu a nejsou součástí zájezdu. Fakultativní výlety a jiné služby objednané jinak než na Smlouvě nejsou poskytovány a organizovány CK a CK nenes odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb - fakultativní výlety, půjčovny kol, automobilů apod. hrazenými třetími stranami (hotely, místním CK, půjčovnám apod.). CK neodpovídá za škodu způsobenou účastníkem či třetí osobou.

XIV. Pojištění proti úpadku CK

14.1. CK má řádně uzavřeno pojistnou smlouvu u Slavia pojišťovna a.s. pro případ úpadku a insolvence CK ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. Pojištění je zahrnuto v ceně kombinací služeb zájezdu o dvou službách a více.

CK na žádost klienta předloží doklad o svém pojištění, které je platné vždy pro daný rok.

Výše uvedené pojištění se však nevztahuje na klienty, kteří si zakoupí v CK pouze jednu službu, tzn. jen ubytování či jen dopravu. V tomto případě pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu a klient není pojištěn proti úpadku CK.

XV. Cestovní zdravotní pojištění a pojištění storna zájezdu

15.1. Cestovní zdravotní pojištění má mít zajištěno každý účastník zájezdu či pobytu. CK nabízí cestovní zdravotní pojištění do zahraničí přes Pojišťovna VZP, a.s. Smluvní vztah pak vzniká mezi pojišťovnou a účastníkem, CK je jen zprostředkovatelem. Pojištění se řídí Pojišťovními podmínkami Pojišťovna VZP, a.s.

Sazby pojištění léčebných výloh v zahraničí: 14 Kč / den / os., 18 - 69 let; 10 Kč / den / os., 0 - 17 let; 31 Kč / den / os., od 70 let.

Limity pojistného plnění: zdravotní péče a repatriace 3.000.000 Kč, ošetření zubů 5.000 Kč, smrt následkem úrazu 100.000 Kč, trvalé následky úrazu 200.000 Kč, pojištění osobních věcí 10.000 Kč, odpovědnost za škodu (na zdraví, na věci, finanční) 2.000.000 Kč, pojištění storna zájezdu 80% stornopoplatků, max. 12.500 Kč.

15.2. Prostednictvím Pojišťovna VZP, a.s. nabízíme také cestovní zdravotní pojištění vč. pojištění storna zájezdu, které doporučujeme sjednat a to pro případ, že budete nuceni zájezd ze zdravotních důvodů zrušit. Toto pojištění je nutné sjednat ihned při koupi termínem akce.

Sazby pojištění léčebných výloh v zahraničí vč. pojištění storna zájezdu: 34 Kč / den / os., 0 - 69 let; 44 Kč / den / os., od 70 let.

Limity pojistného plnění: zdravotní péče a repatriace 3.000.000 Kč, ošetření zubů 5.000 Kč, smrt následkem úrazu 100.000 Kč, trvalé následky úrazu 200.000 Kč, pojištění osobních věcí 10.000 Kč, odpovědnost za škodu (na zdraví, na věci, finanční) 2.000.000 Kč, pojištění storna zájezdu 80% stornopoplatků, max. 12.500 Kč.

XVI. Zpracování osobních údajů

16.1. Objednavatel souhlasí s tím, aby v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, cestovní kancelář MORAVA Tour s.r.o. zpracovávala jím poskytnuté osobní údaje uvedené na Smlouvě (v rozsahu: jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, číslo dokladu, e-mailová adresa, číslo mobilu či telefonu) a to pro účely organizace zájezdu / pobytu, poskytování služeb v oblasti cestovního ruchu v informačních materiálech v listinné či elektronické podobě. Objednavatel prohlašuje, že je zmocněn a podpisem Smlouvy také uděluje souhlas dle předchozího znění za ostatní účastníky uvedené na Smlouvě. Osobní údaje je CK oprávněna zpracovávat a uchovávat pro potřeby CK, zavazuje se osobní údaje zpracovávat v listinné či elektronické podobě zpřístupnit pouze zaměstnancům CK a osobám poskytujícím CK služby a ochraňovat je před zneužitím a před nepovolnými osobami.

XVII. Závěrečná ustanovení

Objednavatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem a bere na vědomí tyto VOP a souhlasí s nimi, a to jménem všech účastníků.

Odlíšíje-li se vymezení zájezdu uveden v katalogu od Smlouvy, má vždy přednost tato Smlouva.