

Všeobecné smluvní podmínky

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a další služby cestovního ruchu (dále jen „pobyty“) zajišťované cestovní kanceláří **Amber travel s.r.o.** (dále jen „CK“) a tvoří nedílnou součást cestovní nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.
- 1.2. Účastníky smluvního vztahu jsou:
 - **Amber travel s.r.o., Náměstí 30, 692 01 Mikulov**
 - o **zapsaná u KS Brno, oddíl C, vložka 56142, IČO 27745074**
 - resp. smluvní cestovní kancelář nebo cestovní agentura zplnomocněná k zastupování CK na základě Smlouvy o obchodním zastoupení (dále jen „smluvní kancelář“)
 - **zákazníci**, a to jak fyzické, tak i právnické osoby – přičemž využívat služeb mohou:
 - o osoby mladší 15 let jen v doprovodu osoby starší 18 let
 - o osoby od 15 do 18 let jen se souhlasem svého zákonného zástupce
 - o zákazník uvedený na smlouvě zastupuje všechny účastníky pobytu a je oprávněn jednat jejich jménem

2. Smluvní vztah mezi CK za zákazníkem

- 2.1. Vznik smluvního vztahu vzniká uzavřením
 - *cestovní smlouvy* v případě služeb splňujících podmínky „zájezdu“ dle Zákona 159/99 Sb. a v tomto případě je zákazník pojištěn pro případ úpadku CK
 - *smlouvy* v případě, kdy služby cestovního ruchu nejsou „zájezdem“ (v obou případech dále jen „smlouva“)
- 2.2. Smlouva je uzavřena oboustranným podpisem tiskopisu smlouvy. Komunikace mezi smluvními partnery může být poštovní cestou, faxovou i e-mailovou komunikací. Smlouva může být za CK podepsána i zástupcem smluvní kanceláře.
- 2.3. V případě provedených změn u cestovních služeb před podpisem smlouvy jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.
- 2.4. Podpisem smlouvy zákazník stvrzuje, že se s podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

3. Cena pobytů

- 3.1. Cenou pobytů se rozumí cena uvedená ve smlouvě a společně s cenami v katalogu, na webu aj. je to vždy cena včetně DPH. Cena zájezdu vždy zahrnuje cenu ubytování. Ostatní služby jsou zahrnuty pouze v případě výslovného uvedení ve smlouvě.
- 3.2. Slevy, má-li na ně zákazník nárok, je možno vyžadovat pouze před podpisem smlouvy.
- 3.3. CK je oprávněna zvýšit smlouvenou cenu pobytů v případě
 - zvýšení kurzu Kč použitého pro stanovení ceny pobytu v průměru o více jak 10 %,
 - neočekávaného a nezvratitelného navýšení vstupních nákladů maximálně o 10 %, a to oznámením zákazníkovi alespoň 21 dní před nástupem na zájezd. Zákazník je povinen rozdíl v ceně uhradit do 5 dní.
- 3.4. Povinné poplatky, nezahrnuté v ceně pobytu (kauce, rekreační, lázeňské a sportovní poplatky, poplatky za domácí zvířectvo atd.), je zákazník povinen uhradit na místě ubytování.

4. Platební podmínky

- 4.1. Zákazník je povinen uhradit nejméně 50 % ceny pobytu při uzavření smlouvy, zbytek částky nejpozději do 30 dnů před termínem nástupu k pobytu.
- 4.2. Za zaplacení ceny se považuje den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet CK.
- 4.3. Nedodrží-li zákazník tyto platební podmínky, může CK odstoupit od smlouvy a vyžadovat od zákazníka uhradit storno poplatky dle odstavce 7.

5. Povinnosti zákazníka
- 5.1. Poskytnout součinnost potřebnou k poskytnutí pobytu a převzetí všech nezbytných dokladů.
 - 5.2. Dostavit se ve stanoveném termínu na místo nástupu se všemi vyžadovanými doklady.
 - 5.3. Zaplatit sjednanou cenu pobytu nebo výši odstupného při jeho zrušení.
 - 5.4. Řídit se směrnicemi ubytovacích zařízení a pokyny ubytovatele, stejně jako pokyny delegáta CK, která si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z pobytu v případě porušení této povinnosti.
6. Změna smlouvy
- 6.1. CK může před zahájením pobytu v odůvodněných případech navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy – ten má právo souhlasit, anebo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li písemným oznámením do 10 dnů ode dne doručení, má se za to, že se změnou souhlasí.
 - 6.2. Zákazník může před zahájením pobytu písemně oznámit CK, že se pobytu zúčastní místo něho osoba v tomto oznámení uvedená a písemně souhlasící. Obě osoby odpovídají společně za úhradu poplatku 300 Kč souvisejícím s provedením této změny u CK.
7. Odstoupení od smlouvy, storno poplatky
- 7.1. CK je oprávněna od smlouvy odstoupit dle článku 4.3. a článku 5, a dále v případech, kdy zákazník opakovaně porušuje tuto smlouvu s tím, že na toto porušování byl upozorněn.
 - 7.2. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy písemnou formou, rozhodujícím pro určení data odstoupení je datum doručení písemného oznámení CK.
 - 7.3. Zákazník je povinen zaplatit následující storno poplatky :

| | |
|--|--------------------------------|
| - do 30 dní před čerpáním první služby | 300 Kč |
| - 21–29 dní před čerpáním první služby | 25 % ze stanovené ceny služeb |
| - 14–28 dní před čerpáním první služby | 50 % ze stanovené ceny služeb |
| - 07–13 dní před čerpáním první služby | 75 % ze stanovené ceny služeb |
| - 00–06 dní před čerpáním první služby | 100 % ze stanovené ceny služeb |
 - 7.4. Pro určení počtu dní se započítává i den, kdy bylo CK oznámení doručeno a nezapočítává se den zahájení pobytu.
8. Nástup a realizace pobytu
- 8.1. Zákazník obdrží poukaz na pobyt na adresu uvedenou ve smlouvě cca 14 dní před nástupem, a to po úhradě celkové ceny pobytu.
 - 8.2. Veškeré náklady související s dopravou na místo pobytu hradí zákazník, není-li stanoveno ve smlouvě jinak.
 - 8.3. Při nástupu se zákazník musí vždy prokázat poukazem na pobyt.
 - 8.4. Během pobytu se musí zákazník řídit směrnicemi či pokyny ubytovatele a odpovídá v plné výši za veškeré škody jím způsobené.
 - 8.5. CK neodpovídá za kvalitu doplňkových služeb, které nejsou součástí služeb dle smlouvy.
9. Reklamac
- 9.1. Právo na reklamaci vzniká zákazníkovi v okamžiku, kdy CK nesplní dle smlouvy své povinnosti řádně a včas. Toto právo musí být zákazníkem uplatněno nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byl, anebo měl být pobyt ukončen, a CK je povinna nejpozději do 30 dnů řádně odpovědět.
 - 9.2. Zákazník je povinen případnou reklamaci uplatnit ihned po zjištění závady u odpovědné osoby, která je povinna provést odstranění v co nejkratším reálném čase.
 - 9.3. Není-li náprava sjednána, sepíše zákazník protokol o reklamaci i s vyjádřením odpovědné osoby, oběma podepsané.
 - 9.4. Nastanou-li okolnosti a důsledky nezávislé na vůli a činnosti CK, anebo zákazníka (např. zdravotní stav atd.), na jejichž základě zůstanou některé služby zákazníka nevyčerpané, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny služeb, popř. slev a dalších náhrad.

10. Pojištění

- 10.1. V ceně pobytu není zahrnuto žádné pojištění. Zákazník má možnost sjednat individuální pojištění především pro případ zdravotních rizik, nákladů spojených s odstoupením od smlouvy, škod způsobených třetími osobami atd. CK na požádání zákazníky toto pojištění zprostředkuje.
- 10.2. V případě, že je uzavřena tzv. „cestovní smlouva“, je v ceně pobytu zahrnuto i pojištění záruky pro případ úpadku CK.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Zákazník prohlašuje, že souhlasí, aby byly jeho osobní údaje zpracovány v CK dle Zákona 101/2000 Sb. a budou použity v souladu se zákonem k nabízení služeb CK.
- 11.2. Zákazník souhlasí s využitím svého elektronického kontaktu k zasílání obchodních sdělení ze strany CK a který může v budoucnu kdykoli písemně odvolat.
- 11.3. Zákazník svým podpisem smlouvy stvrzuje, že se seznámil s rozsahem nakupovaných služeb a doplňkovými informacemi (placené poplatky atd.), že výše uvedeným smluvním podmínkách rozumí a respektuje je.
- 11.4. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dnem 1. 7. 2008.

verze 08/11/13/A

V Mikulově dne 25. 6. 2008