

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PROVOZOVATELE CESTOVNÍ KANCELÁŘE LERO-TOUR s.r.o., Sokolská 127, 674 01 Třebíč

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky(dále jen podmínky) provozovatele cestovní kanceláře spol. LERO TOUR, Třebíč, Sokolská 127(dále jen LERO TOUR) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře LERO-TOUR.
2. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře LERO-TOUR tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří LERO-TOUR.

Článek I - Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu při poskytování služeb jsou:

- a) cestovní kancelář LERO-TOUR, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastních poboček nebo zprostředkovaně smluvními provozními prodejci, kterými jsou cestovní kanceláře a nebo cestovní agentury.
- b) zákazník, který může být jak fyzická tak i právnická osoba (dále jen zákazník) .Zákazníci zájezdu musí před počátkem zájezdu dosáhnout 18 let. Účastníci od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce.

Článek II - Předmět smluvního vztahu

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. zahraničního nebo tuzemského zájezdu, tj. před LERO-TOUREM sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu(dále jen zájezd)
2. souboru/kombinace služeb cestovního ruchu v zahraničí či v tuzemsku sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku(dále jen služby na objednávku)
3. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu , které zajišťuje LERO-TOUR zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v zahraničí i v tuzemsku jako jednotlivé služby, dle individuálního přání či požadavku zákazníka.

Článek III - vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi LERO-TOUR a zákazníkem vzniká uzavřením cestovní smlouvy ,tj. přijetím zákazníkem podepsané cestovní smlouvy a jejím podepsáním ze strany LERO-TOURU. Obsah cestovní smlouvy je určen smlouvou a těmito Podmínkami.
2. Smluvní vztah mezi LERO-TOUREM a zákazníkem vzniká přijetím zákazníkem podepsané písemné objednávky a jejím potvrzením ze strany LERO-TOURU. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Podmínkami, případně podmínkami přiloženými k potvrzené objednávce jako její nedílná součást.
3. Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky zákazníkem stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

Článek IV - Cenové a platební podmínky

1. LERO-TOUR má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:

- a) u zahraničních nebo tuzemských zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši min. 50% stanovené ceny zájezdu, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit

nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu.

b) u kombinací služeb na objednávku je LERO-TOUR oprávněn při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek za zpracování objednávky na kombinaci služeb. Při potvrzení objednávky ze strany LERO-TOUR (vzniku smluvního vztahu) je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před realizací služeb.

c) v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je LERO-TOUR oprávněn jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti uhradí zákazník.

3. LERO-TOUR má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu nebo služeb na objednávku jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo služeb na objednávku, nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb na objednávku v průměru o více než 10% ceny byly kalkulovány ke dni 30.10.2000.

4. Písemné oznámení o zvýšení ceny uvedené v cestovní smlouvě je LERO-TOUR povinen

zákazníkovi odeslat nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo realizací služeb. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má LERO-TOUR právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

5. U služeb na objednávku a u jednotlivých služeb pokud k této změně dojde do 10. dne před realizací služeb. O takovéto změně v ceně služeb je zákazník bez zbytečného odkladu informován. Zákazník je povinen do 3 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené ve smlouvě uhradit rozdíl v ceně služeb. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má LERO-TOUR právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

6. LERO-TOUR má právo je-li k tomu nucen i z jiných objektivních důvodů, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem ceny zájezdů a služeb na objednávku a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny zájezdů a služeb na objednávku jsou platné ode dne vyhlášení cen LERO-TOUREM.

Článek V – Práva a povinnosti zákazníka

1) K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí potvrzeného a zaplaceného zájezdu a objednaných služeb,

b) právo být bez odkladu seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny,

c) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VIII těchto podmínek

d) právo písemně oznámit LERO-TOUR, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, toto právo však může zákazník uplatnit pouze ve lhůtě 30 dní před zahájením zájezdu, po uplynutí této lhůty toto právo zákazníka zaniká, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které LERO-TOUR vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.

e) právo na reklamaci vad v souladu s reklamačním řádem

f) právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou LERO-TOUR známy, pokud již nejsou obsaženy v cestovní smlouvě.

g) právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech, tato data je LERO-TOUR oprávněn zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných LERO-TOUREM a pro akviziční činnost.

h) právo obdržet před realizací zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění LERO-TOUR pro případ jejího úpadku ,obsahující označení pojišťovny ,podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

2) K základním povinnostem zákazníka patří :

- a) poskytnout LERO-TOURU součinnost ,která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb,zejména úplné a pravdivé vyplnění cestovní smlouvy nebo objednávky a potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie,pas, formuláře žádosti o víza,souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.) vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků LERO-TOURU.
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovodu a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,obdobně zajistit doprovod a dohled osob ,jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- d) zaplatit cestovní kanceláři předem plnou cenu zájezdu,neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu má LERO-TOUR právo jeho účast zrušit a účtovat odpovídající poplatek
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat LERO-TOUR své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- f) převzít si cestovní pokyny a doklady potřebné pro čerpání služeb
- g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi požadovanými doklady podle cestovních pokynů
- h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí(platný cestovní doklad, popř. vízum, doklad o zdravotním pojištění, splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti,které jsou požadovány.)
- i) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné LERO-TOUREM určené osoby a dodržovat stanovený program,předpisy platné v navštívené zemi,v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je LERO-TOUR oprávněn zákazníka ze zájezdu vykázat ,přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- j) řídit se písemnými pokyny cestovní kanceláře pro účastníky zájezdu
- k) zdržet se jednání ,které by mohlo ohrozit ,poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- l) uhradit veškeré náklady vzniklé s vyloučením zákazníka ze zájezdu
- m) v případě odstoupení od smlouvy provést toto písemnou formou

Článek VI - Povinnosti a práva cestovní kanceláře LERO-TOUR k zákazníkovi

1.K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl.V těchto Podmínek se vztahují odpovídající práva a povinnosti cestovní kanceláře LERO-TOUR.

2.Z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty,které tvoří součást stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu.

3.LERO-TOUR je povinen v případě ,že nabízí a prodává zájezdy dle čl. II,mít uzavřenou pojistnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi , s nímž LERO-TOUR uzavřel cestovní smlouvu dle čl. III těchto Podmínek právo na plnění kdy LERO-TOUR z důvodu svého úpadku :

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, 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 poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Článek VII - Zrušení a změny sjednaných služeb

1. Před zahájením zájezdu a čerpáním služeb:

- a) LERO-TOUR má právo zrušit zájezd, který je předmětem smluvního vztahu uzavřeného se zákazníkem, jestliže 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků.

Jestliže LERO-TOUR zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinen tuto skutečnost zákazníkovi oznámit písemně nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu,

b) jestliže LERO-TOUR zájezd zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu LERO-TOUR na základě nové cestovní smlouvy poskytl jiný zájezd v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li takový nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové cestovní smlouvy, je LERO-TOUR povinen, bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi, vše co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazníkovi povinen LERO-TOUR platit odstoupné,

c) LERO-TOUR má právo zrušit zájezd nebo objednané služby, které jsou předmětem smluvního vztahu v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm požadovat,

d) zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv poplatků za odstoupení:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří

- při změně termínu konání zájezdu proti původně stanovenému termínu o více než 48 hodin

- při závažné změně programu poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů,

e) pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je zachována kategorie nebo je poskytnuta kompenzace.

2. V průběhu zájezdu a čerpání služeb:

a) LERO-TOUR je oprávněn operativně provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V případě, že LERO-TOUR zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality, jsou další nároky zákazníky vůči LERO-TOURU vyloučeny. LERO-TOUR si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů zásahu vyšší moci, z důvodů rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkové, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které LERO-TOUR nemohl ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu,

b) u pobytových zájezdů do zahraničí jsou první a poslední dny určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení pobytu,

c) LERO-TOUR neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující se musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výrazného zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

3. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka provede LERO-TOUR na základě zaplacení poplatku ve výši a za níže uvedených podmínek. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) změna jména a jiných osobních údajů, změna termínu, nebo místa odjezdu, změna termínu nástupu, změna ubytovacího zařízení, změna osob:

a) v tuzemsku: 30 a více dní 100 Kč

29 a méně dní 200 Kč

b) v zahraničí: 30 a více dní 200 Kč

29 a méně dní 400 Kč

Článek VIII - Odstoupení od smlouvy

1. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

a) zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy; toto odstoupení musí být písemné,

b) smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři,

c) pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit LERO-TOURU za každou osobu následující odstupné:

- Kč 200,- za osobu u zájezdů do ČR a SR a Kč 500,- za osobu u zahraničních zájezdů (není-li uvedeno jinak) dojde-li k odstoupení od účasti na zájezdu v době od potvrzení do 45 dnů před poskytnutím první služby,

- 10 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od účasti na zájezdu v době od 44 do 30 kalendářních dnů před poskytnutím první služby,

- 40 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od účasti na zájezdu v době od 29 do 21 kalendářních dnů před poskytnutím první služby,

- 50 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od účasti na zájezdu v době od 20 do 15 kalendářních dnů před poskytnutím první služby,

- 75 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od účasti na zájezdu v době od 14 do 7 kalendářních dnů před poskytnutím první služby,

- 100 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od účasti na zájezdu v době kratší než 6 dnů do nastoupení zájezdu,

Odstupné je účtováno z celkové ceny zájezdu.

2. V případě odstoupení jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí druhá osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

3. Odstupné se účtuje i v případech, kdy dojde k neúčasti na zájezdu v důsledku poskytnutí nesprávných údajů zákazníkem,

4. Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle čl. II odst. 3 těchto Podmínek realizovaném v tuzemsku i v zahraničí, je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů a smluvní pokuty ve výši Kč 500,-

5. Pokud skutečně vynaložené náklady či škody, ke kterým došlo v souvislosti s odstoupením od smlouvy objednávky budou vyšší, než uhrazená záloha, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl.

Článek IX - Reklamac

1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své právo z reklamace musí zákazník uplatnit u LERO-TOURU písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

2. Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy.

3. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi LERO-TOURU, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě.

4. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu.

5. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát LERO-TOURU příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol.

6. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

7. LERO-TOUR neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu nebo jiné organizace.

8. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu LERO-TOURU (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a LERO-TOUREM zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi právo, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

9. Přeruší-li LERO-TOUR zájezd z důvodu vyšší moci, je povinen učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

10. LERO-TOUR neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Článek X - Pojištění

1. Povinné smluvní pojištění

Všichni účastníci zájezdů LERO-TOURU jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni v souladu s ustanovením zákona č 159/99 Sb. na základě smlouvy uzavřené mezi LERO-TOUREM a pojišťovnou. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy LERO-TOUR z důvodů 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 a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

2. Cestovní pojištění

V ceně zájezdu je obsaženo cestovní pojištění na základě smlouvy uzavřené mezi LERO-TOUREM a pojišťovnou. Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. LERO-TOUR je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí. Pojištění je součástí zájezdu. Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoliv cesty. Každý zákazník LERO-TOURU má možnost dalšího individuálního pojištění.

Článek XI - Závěrečná ustanovení

1. Tyto Podmínky platí pro účastníky zájezdů cestovní kanceláře LERO-TOUR a vstupují v platnost dne 15.12.2000.

2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří obsah těchto Podmínek odpovídají všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku a LERO-TOUR si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

3. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.