

## Všeobecné cestovní podmínky pro účast na zájezdech CK UNITOUR podle ustanovení zákona č. 159/99 Sb.

### 1. Úvodní ustanovení

Smluvní vztah mezi CK UNITOUR s.r.o., IČO: 27317021 a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a občanského zákoníka 40/64 Sb. ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven těmito všeobecnými podmínkami. CK UNITOUR si vyhrazuje právo uvést ve vlastních prodejních materiálech (katalog, prodejní letáky) odlišné podmínky a specifikace, které mají přednost před těmito všeobecnými podmínkami. Zájezdy CK UNITOUR je možné objednat a zakoupit ve všech prodejních místech CK UNITOUR a dále i v síti autorizovaných prodejců, kteří jsou k prodeji zájezdů CK UNITOUR zmocněni.

### 2. Účastníci zájezdu

CK UNITOUR poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se zájezdu mohou sami zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce.

### 3. Vznik smluvního vztahu

- Právo účasti na zájezdu zákazníkovi vzniká zaplacením ceny zájezdu. Smluvní vztah mezi CK UNITOUR a klientem vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými podmínkami a prohlášením, že s těmito souhlasí a konečně zaplacením 50% zálohy z ceny zájezdu. Zálohu nebo celou cenu za poskytnutý zájezd může zákazník složit ve všech prodejních místech CK UNITOUR nebo u jejich smluvních prodejců. Provizní prodejce vybírá zálohové platby jménem CK UNITOUR.
- Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet CK UNITOUR nebo v hotovosti na příjmový doklad Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smlouvené služby připsána na účet CK UNITOUR. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK UNITOUR je oprávněna objednaný zájezd zrušit.
- Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem/odletem je cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy. Na zájezd je nutné vzít sebou veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole (pokud nebyla úhrada provedena bezhotovostně, např. fakturou).
- Náklady na vedlejší služby jako např. krátkodobé knihování, telefonické nebo telegrafické rezervace a dotazy, hradí klient a budou samostatně účtovány a označeny jako „manipulační poplatky“, uvedené v katalogu.
- Pro případ, že zákazníkem odsouhlasený návrh předložené cestovní smlouvy je doručen CK UNITOUR až po vyznačené lhůtě, případně je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně a nebo v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, je CK UNITOUR oprávněna prodat zájezd dalšímu zájemci.
- Cestovní smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na cestovní smlouvě vyznačených, ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.

### 4. Sjednané služby

- Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě, který je odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnutí změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být písemně uvedeny v cestovní smlouvě nebo její příloze a potvrzeny CK UNITOUR a zákazníkem uhrazený před jejich poskytnutím.
- Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na cestovní smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, nejpozději 7 dnů před odjezdem/odletem.
- Letecká přeprava je zajišťována s renomovanými leteckými společnostmi charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek a nikoliv k vlastní rekreaci.
- Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí ubytovací zařízení opustit do 10 hodin. U campingového programu platí, že je klient povinen opustit stan do 9 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání ubytovacího zařízení.
- Za časové posuny a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne stejně jako služby nečerpané z titulu způsobilosti programu nemůže CK UNITOUR poskytovat záruky a žádnou náhradu.
- Zákazníci jsou povinni dostavit se na místo nástupu transferu (přesný popis stanoviště obdrží v odbavovacích pokynech) včas, a to nejpozději 20 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník v určené lhůtě nedostaví, je povinen si transfer zajistit sám a na vlastní náklady. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě, případně jiné závazné dispoziční poskytnuté CK UNITOUR. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK UNITOUR.

### 5. Ceny a jejich úhrada

- Podmínkou uzavření smluvního vztahu s klientem je zaplacení 50% z ceny zájezdu (není-li dohodnuto jinak nebo pokud klient nemá dohodnut splátkový kalendář).
- Cena zájezdů pořádaných CK UNITOUR jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK UNITOUR. Závazná a dohodnutá cena je uvedena v cestovní smlouvě. Případnou změnu ceny je CK UNITOUR povinna určit a písemně oznámit nejpozději 20 dnů před označeným dnem odjezdu. Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v ceníku.
- Katalogové ceny CK UNITOUR jsou kalkulovány kursem zahraničních měn, který je platný v době tisku katalogu. V případě, že dojde ke zvýšení tohoto kursu o více než 10%, může dojít ke zvýšení ceny o skutečný kursovní rozdíl. O této změně bude zákazník neprodleně informován.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci části ubytovacího zařízení musí být napočítána přírůžka k ceně, pokud se další účastník nepřihlásí.

### 6. Změny sjednaných služeb

- Při zahájení pobytu
  - Pokud nastanou nezávislé okolnosti, které CK UNITOUR brání poskytnout služby podle stanovených či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy dopravního prostředku, apod.), případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny CK UNITOUR oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.
  - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy a to bez jakýchkoliv stornopoplateků
    - Při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany CK UNITOUR nebo při závažné změně programu nebo způsobu přepravy. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto v objektu stejné nebo vyšší kategorie a CK UNITOUR nemohla předem tuto skutečnost ohlavit.
    - Zvýšení ceny zájezdu o více než 10% původně stanovené ceny.
    - CK UNITOUR má právo při dodržení podmínek zákona jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, ne však později než 20 dní před jeho zahájením. Tuto skutečnost oznámí zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, která mu byla sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.
- V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutné ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, bude se jednat o ubytování stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK UNITOUR jsou vyloučeny.
- V dodatečně vypsáných a zvláštních nabídkách CK UNITOUR (např. nabídky na poslední chvíli) je garantována pouze kategorie nabízeného ubytování a nemusí se jednat o ubytovací zařízení z katalogu/nabídky CK UNITOUR. Bližší informace o ubytovacím zařízení se klient dozví v den příjezdu do letoviska.

- Změny odjezdu/odletu  
Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) odletu/odjezdu, které CK UNITOUR nemůže ohlavit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si CK UNITOUR právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK UNITOUR nenahrazuje služby, které by tím mohli zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je příjezd do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému, v rámci letecké, autobusové nebo lodní přepravy, převezme CK UNITOUR náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2. třídy, případně autobusového jízdného.
- Změny v průběhu zájezdu  
CK UNITOUR je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK UNITOUR povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK UNITOUR nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti objednané a zaplacené služby (např. ubytování, stravování, dopravu, atd.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo službu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

### 7. Zrušení zájezdu zákazníkem a změny v rezervaci.

- Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu kdykoliv před odjezdem zájezdu. Zrušení zájezdu musí být provedeno výhradně písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu CK UNITOUR.
- Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

více jak 45 dní (základní)	1000,- Kč
45-30 dní	15% (min. 1000,- Kč)
29-15 dní	35%
14-8 dní	75%
7-4 dny	85%
3 dny a méně	100%

  - Pokud dojde ke stornu z mimořádně vážných důvodů (úmrtí, nemoc) a klient si zároveň při sepsání cestovní smlouvy objednal komplexní cestovní pojištění jsou stornopoplatky pojištěného do 80% účtovány náklady. Toto se netýká základního stornopoplatku při stornu více než 45 dní před odjezdem zájezdu
  - Pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd/odlet zájezdu, případně musí být před začátkem cesty či v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.
  - Změna rezervace/knihování ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 200,- Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu, jména, odjezdového a příjezdového místa, změnu služeb a dopravy. Změny provedené v době kratší než 45 dnů před odjezdem lze ze strany CK UNITOUR považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

### 8. Zrušení zájezdu ze strany CK UNITOUR

CK UNITOUR je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků a nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději do 10 dnů před odjezdem. Minimální počet účastníků u všech autokarových zájezdů je 35 osob. Ve vyšší výše uvedených případech nabídne CK UNITOUR zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. Pro tento ohled nevzniká zákazníkovi žádný nárok na žádné další náhrady.

### 9. Reklamační

Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek je zákazník oprávněn provést reklamaci. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samotném. Reklamací zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce nebo delegáta či průvodce CK UNITOUR v místě konání zájezdu, provede písemnou reklamaci a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. V případě, že reklamační nebude podána písemně a bez zbytečného prodloužení, vystavuje se zákazník riziku, že se změní, omezi nebo zanikne nárok na uznání reklamační a úhradu výše později vzniklých škod, které by při včasném oznámení či aktivním přístupu klienta při řešení reklamační nevznikly. CK UNITOUR je oprávněna při vyřizování reklamační v místě konání řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Nárok na reklamaci je nutné uplatnit nejpozději do 3 měsíců po skončení zájezdu.

### 10. Cestovní doklady a osobní odpovědnost

Každý zákazník je osobně zodpovědný za dodržení pasových, celních, devizových, transičních, zdravotních, dopravních a dalších bezpečnostních předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí země a míst do kterých cestuje. Dbá i nato, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza výhradně sami a CK UNITOUR nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů nese zákazník ke své tíži.

### 11. Použití osobních dat o klientovi

Klient svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s tím, že údaje o něm a dalších osobách s ním přihlášených na zájezd může CK UNITOUR uložit ve své databázi a tyto údaje využívat k poskytování informací o aktuálních nabídkách společnosti.

### 12. Pojištění

Všichni zákazníci CK UNITOUR jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb. o pojištění cestovních kanceláří. Cestovní a zdravotní pojištění na cestu a pobyt v zahraničí je zajištěno na základě smlouvy mezi CK UNITOUR a pojišťovnou. Pokud zájezd zahrnuje cestovní pojištění nebo si toto pojištění klient přikoupil, vzniká smluvní vztah výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK UNITOUR je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností.