

I. Úvodní ustanovení

1) Cestovní kancelář CHERRY TOUR s.r.o. (dále jen CK) je touroperátorem zahraničních i tuzemských pobytů, organizuje tuzemské i zahraniční zájezdy, je prodejcem produktů jiných cestovních kanceláří, pojišťovacích služeb, a jiných doplňkových služeb cestovního ruchu (dále jen služba).

2) Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o zájezdu (dále jen SOZ), případně Příhlášek k pobytu uzavřených s klienty CK, na základě kterých dochází k čerpání služby klientem, kterou zajišťuje CK. Předmětem těchto Všeobecných podmínek (dále jen VP) je úprava vztahu mezi CK a jejím klientem, a to od okamžiku rezervace až po čerpání zakoupené služby.

3) Vztah mezi klientem a poskytovatelem služby, kde CK plní pouze funkci prodejce (cestovní agentury) se řídí výhradně Všeobecnými podmínkami poskytovatele služby, které klient obdrží při sepsání SOZ.

II. Objednávka, smlouva o zájezdu, platební podmínky

1) Rezervaci služby provádí klient jakoukoliv komunikační formou s kanceláří CK případně prostřednictvím autorizovaných prodejců CK. Rezervace je platná dle domluvy, nejdéle však 7 dní. Do této doby je klient povinen v případě zájmu zaslat objednávku, případně toto zajistit osobně v kanceláři CK, resp. u autorizovaného prodejce. Pokud takto neučiní, není CK povinna službu dále klientovi rezervovat.

2) Objednávka služby se stává závaznou až po uhrazení zálohy ve výši min. 50%. V případě skupinových pobytů, případně individuálně, lze dohodnout nižší zálohu. Částka je uhrazena při podpisu SOZ nebo zaslána na bankovní účet CK, a to nejpozději do 7 dnů od podpisu SOZ či zaslání objednávky. Variabilní symbol = číslo objednávky, případně číslo faktury.

3) Nárok klienta na čerpání služby vzniká úplným zaplacením ceny služby, dle ustanovení těchto VP. Doplatek do plné výše bude zákazníkem uhrazen nejpozději 30 dnů před začátkem čerpání služby, v opačném případě pozbývá SOZ platnosti a finanční vypořádání bude provedeno ve smyslu těchto VP. Po doplacení celé částky bude klientovi zaslán Pobytový poukaz výhradně elektronickou poštou, nejpozději 7 dní před začátkem pobytu, který opravňuje klienta k čerpání zakoupené služby. V případě, že klient nedisponuje adresou elektronické pošty, nebo na jeho žádost, budou odbavovací pokyny zaslány na poštovní adresu klienta.

4) Za smluvní závazky dalších osob uvedených v SOZ ručí podepisující klient (objednavatel). Specifikace služby vyplývá z katalogu CK, webových stránek, případně jiných propagačních materiálů a je uvedena v SOZ. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve SOZ a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v SOZ.

III. Cena, změna ceny

1) Cena služby je smluvně sjednána mezi zákazníkem a CK, je uvedena v SOZ a je stanovena v souladu s propagačním materiálem CK, který specifikuje její rozsah.

2) CK je oprávněna v termínu 20 dnů před zahájením služby přistoupit k zvýšení ceny v případech, kdy dojde k nepříznivému vývoji:

- ceny dopravy včetně cen PHM
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služby
- směnného kurzu české koruny o více než 10%
- ceny ubytování

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením plánovaného čerpání služby.

IV. Práva a povinnosti klienta

1) Klient je oprávněn:

- požadovat poskytnutí všech zaplacených služeb uvedených v SOZ
- být včas a plně informován o službách CK, o případných změnách programu, termínu, rozsahu služeb a ceně zájezdu
- reklamovat případné vady poskytovaných služeb ihned u zástupce CK a požadovat sjednání nápravy. Není-li možno nedostatky odstranit na místě, sepsat protokol s delegátem CK s jeho vyjádřením. Reklamací s potvrzeným protokolem musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení čerpání služby. Reklamací nelze uplatnit v případech, kdy: a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta, b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci např. extrémní klimatické jevy, karantény, válečný konflikt apod. osvobozují CK od úplného nebo částečného plnění a poskytnutí finančního odškodnění.
- kdykoliv před započítáním čerpání služby odstoupit od SOZ viz odst. VI. těchto VP.
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz Reklamační řád)

2) Klient je povinen:

- uhradit sjednanou cenu všech objednaných služeb
- zajistit si platný cestovní doklad, případně příslušná vstupní víza, dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese klient
- řídít se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd
- vzniklé záležitosti bezodkladně oznámit příslušnému zástupci CK
- zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu čerpání služby u osob mladších 15 let a osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, předložit souhlas zákonného zástupce pro klienta ve věku 15-18 let, nezajišťuje-li jeho doprovod.

V. Práva a povinnosti CK

1) CK je oprávněna:

a) ze závažných důvodů změnit podmínky SOZ a navrhnout je klientovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodu pro zvýšení ceny. Pokud však navrhovaná změna SOZ vede i ke změně ceny služby, musí být v návrhu nová cena uvedena. Po navržení změny SOZ má klient právo se ve lhůtě 5 dnů rozhodnout o odstoupení od SOZ. Pokud tak klient neučiní, má se za to, že se změnou SOZ souhlasí. Právo odstoupit od SOZ neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle odst. III. těchto VP.

b) v případě nedosažení minimálního počtu klientů nutných pro realizaci zájezdu zájezd zrušit, případně zrušit svozové místo z organizačních důvodů dopravce. O tom je povinna klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny předmětné úhrady. Minimální počet účastníků pro svoz z jednoho nástupního místa jsou 4 osoby. Z organizačních důvodů mohou být klienti rovněž dodatečně informováni o nutnosti přestupu s různými časovými prodlevami. Fakultativní výlet se může pro nedostatek klientů zrušit též v průběhu pobytu.

2) CK je povinna:

a) zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření.

b) v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu čerpání služby prostřednictvím delegáta CK vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatku nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.

VI. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1) CK je oprávněna od SOZ odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.

2) Klient je oprávněn od SOZ odstoupit kdykoli (písemnou formou – doporučeně) před zahájením zájezdu bez udání důvodu, smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně oznámení (storno) doručeno CK. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupením od SOZ vzniká CK újma spočívající v nutnosti vynaložení dalších nákladů. Jako náhradu této újmy strany sjednávají smluvní odstupné (stornopolatky), které se klient při odstoupení od SOZ zavazuje zaplatit. Výše storno poplatků se stanoví z ceny pobytu (zájezdu), a to dle počtu dní mezi odstoupením a začátkem pobytu (zájezdu):

- do 30 dnů 10 %
- 29 – 15 dní 40 %
- 14 – 5 dní 70 %
- 4 – 1 den 90 %

V případě, že bude tato doba kratší než 1 den nebo zákazník nenastoupí v dohodnutém termínu, případně poruší celní, pasové či devizové předpisy, a na základě toho se nebude moci účastnit pobytu (zájezdu), nechává si CK 100 % z ceny. Storno poplatky se neúčtují, najde-li si zákazník za sebe náhradu. Za dodatečnou změnu dat v přihlášce si CK účtuje manipulační poplatek Kč 200,-. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou SOZ. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny služby.

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení karavanu/mobilního domu nižším počtem osob.

3) Při předčasném ukončení pobytu ze strany zákazníka se částka za zbylé ubytování nevrací.

Poznámka: pojištění storno poplatků je součástí balíčku pojištění, který vám sjednáme v naší CK, viz odst. VIII. Pojištění

VII. Podmínky pobytu v karavanech a mobilních domech CK

1) Zákazník je oprávněn využívat karavanu, mobilního domu a ostatního vybavení (dále jen zařízení) ve sjednané době k rekreaci, je však povinen vše předat v původním stavu. V zařízení smí pobývat jen osoby uvedené v SOZ a pobytovém poukazu. Zákazníkovi je zakázáno přijímat celodenní návštěvy na pozemku CK.

2) Zákazník je povinen udržovat pořádek a čistotu v zařízení a jeho blízkosti, dbát pokynů delegáta CK, zaměstnanců kempu; dodržovat vnitřní řád kempu.

3) Zákazník se zavazuje při převzetí zařízení zaplatit delegátovi CK vratnou kauci. U karavanu ve výši 1.000 Kč, u mobilního domu ve výši 2.000 Kč. Tato částka bude po ukončení pobytu vrácena nájemci, popřípadě z ní bude odečtena úhrada vzniklé škody.

4) Zákazník plně odpovídá za škody způsobené na zařízení v době pobytu, v případě poškození, zničení či ztráty, škodu uhradí do 14-ti dnů od ukončení pobytu. Zákazník se zavazuje zaplatit penále z prodlení z neuhrazené částky ve výši 0,1 % denně ode dne uplynutí 14-ti denní lhůty, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

- 5) Zákazník je povinen dle § 665 Občanského zákoníku na požádání delegáta CK či bezpečnostních složek kempu kdykoliv zpřístupnit zařízení za účelem jeho kontroly.
- 6) Zákazníkovi je zakázáno postoupit pobyt v zařízení třetí osobě, manipulovat se zařízením, používat otevřeného ohně a kouřit v něm.
- 7) Zákazník je povinen řádně zabezpečit své osobní věci proti odcizení. Hotovost, kreditní a platební karty, šperky a další cennosti je povinen uložit v trezoru na recepci kempu, případně spotřební a výpočetní elektroniku pro pobyt na vlastní náklad pojistit. V opačném případě nenese CK za ztráty, odcizení a poškození uložených věcí odpovědnost.
- 8) Zákazník převezme zařízení od delegáta CK v den nástupu po 15 hod, předává poslední den pobytu do 9 hod., nebude-li oznámeno jinak.
- 9) CK si v případě zničení zařízení (živelných katastrof apod.) vyhrazuje právo zrušit pobyt kdykoliv před nástupem k pobytu, a to neprodleně po udání se nehody. V takovém případě vynaloží CK veškerou snahu k nabídnutí náhradního ubytování a rozdíl v ceně bude nájemci kompenzován, případně zaplacená částka v plné výši vrácena, pokud nájemce nepřijme nabídku náhradního ubytování.
- 10) V případě porušení ustanovení tohoto odstavce, může delegát CK ukončit zákazníkům pobyt v zařízení, a to do 24 hodin od zjištění bez vrácení nájemného. Záloha 1.000 Kč, respektive 2.000 Kč v takovém případě zůstává CK.
- 11) Zákazník má právo reklamovat pobyt pouze v případě, že zařízení či jeho vybavení neodpovídá věcnému popisu uvedenému v propagačních materiálech CK, a to u delegáta CK viz odst. IV. těchto VP.

VIII. Pojištění

V ceně všech zájezdů a pobytů není zahrnuto žádné cestovní pojištění. CK proto nabízí všem klientům možnost sjednání cestovního pojištění společnosti Generali Pojišťovna a.s. (dále jen pojišťovna). V případě sjednání cestovního pojištění vzniká smluvní vztah mezi klientem a pojišťovnou. Tento je doložen uzavřenou skupinovou pojistnou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k nahlédnutí u CK. Případnou škodnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. CK upozorňuje, že klient, který si nabízené cestovní pojištění nesjedná, přebírá sám plnou odpovědnost za případné důsledky škod z toho plynoucích. Pojištění pro případ zrušení cesty (storno) je platné pouze v případě sjednání (zakoupení) současně při objednání zájezdu (pobytu).

Rozsah pojistného krytí a maximální pojistné částky cestovního pojištění pojišťovny

Pojistný produkt EASY – léčebné výlohy	
• léčebné výlohy v zahraničí včetně repatriace	3 000 000 Kč
- zubní ošetření	10 000 Kč
• přivolání ošetřovatelů	50 000 Kč
Pojistný produkt UNIVERSAL – s pojištěním pro případ zrušení cesty	
• léčebné výlohy v zahraničí včetně repatriace	3 000 000 Kč
- zubní ošetření	10 000 Kč
• přivolání ošetřovatelů	50 000 Kč
• úrazové připojištění:	
- trvalé následky úrazu	500 000 Kč
- smrt následkem úrazu	500 000 Kč
• osobní věci a zavazadla	30 000 Kč
- zpoždění, poškození a ztráta při přepravě	5 000 Kč
odpovědnost za škodu na zdraví jiné osoby	1 000 000 Kč
odpovědnost za škodu na majetku jiné osoby	1 000 000 Kč
odpovědnost za škodu za ušlý zisk jiné osoby	50 000 Kč
• storno cesty před jejím počátkem	80 % skutečných nákladů max. 20 000 Kč
Sazba pojištění je stanovena následovně:	
Varianta A – EASY – 16 Kč/os/den	
Varianta B – UNIVERSAL – 30 Kč/os/den	
Sazba je platná pro osoby 0-69 let. Osoby starší 70 let přirážka 200%.	

Cestovní pojištění se sjednává jako příplatek k základní ceně zájezdu (pobytu), dle počtu dnů strávených v zahraničí.

Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR.

V Ostravě dne 1. 4. 2016

Ing. Lukáš Třešňák
jednatel



CHERRY tour
cestovní kancelář



Informacemi pro klienta a Všeobecnými a zvláštními pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen „VPP a ZPP CEP 2014/01“). VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informace pro klienta tvoří nedílnou součást této pojistné smlouvy.

Prohlašuji, že jsem převzal a před uzavřením pojistné smlouvy jsem byl seznámen s Informacemi pro klienta, které rovněž obsahuje poučení o ochraně osobních údajů, a s VPP a ZPP CEP 2014/01, jejich obsahu rozumím a s obsahem souhlasím. Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl seznámen s pojistnou smlouvou, že tato odpovídá mým zájmům pojistným potřebám, a dále prohlašuji, že s rozsahem a podmínkami pojištění souhlasím. Zavazuji se bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny včetně změny osobních a jsem si vědom případných negativních následků nenahlášení změn (zejména při doručovací korespondence).

Zavazuji se plnit povinnosti uvedené ve VPP a ZPP CEP 2014/01 a jsem si vědom, že v případě jejich porušení mne mohou postihnout nepříznivé následky (např. zánik pojištění, snížení nebo odmítnutí pojistného plnění). V případě vzniku škodné události zprošťuji ošetřujícího lékaře, zdravotnická zařízení, zdravotní pojišťovny, úřady práce, živnostenské úřady, orgány správy sociálního zabezpečení, státní zastupitelství, policii a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, záchrannou službu (včetně horské služby) a další orgány veřejné správy a zaměstnavatele k poskytnutí informací a dokladů ze zdravotnické a jiné dokumentace povinnosti mlčenlivosti, dále zmocňuji pojistitele, aby si od lékařů a zdravotnických zařízení vyžádal nutné informace o mém zdravotním stavu bez obsahového omezení.

Jako zákazník cestovní kanceláře jsem uzavřel smlouvu o zájezdu pro více osob (např. rodinných příslušníků, apod.) Prohlašuji, že jsem oprávněn výše uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob. Pro tento případ se zavazuji, že tyto osoby seznámím také s obsahem pojistné smlouvy, VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informacemi pro klienta.

IX. Povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Tato pojistná smlouva se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen „zákon č. 159/1999 Sb.“), a Všeobecnými pojistnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPP UCK – 2016/01“, které tvoří nedílnou součást této smlouvy a pojištěním jsou kryté:

- doprava z místa pobytu v zahraničí do ČR, jestli je doprava součástí zájezdu
- zaplacená záloha nebo cena zájezdu, jestli se zájezd neuskutečnil
- rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, jestli byl zájezd poskytnut částečně.

Nároky objednavatele v případě pojistné události je potřebné uplatnit na níže uvedenou kontaktní adresu nebo telefonním čísle, a to nejpozději do 30 dnů ode dne, ve kterém měl být zájezd skončen.

Europ Assistance s.r.o.
Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4
Tel: (+420) 221 586 660
Fax: (+420) 221 586 100
Email: operations@europ-assistance.cz

X. Závěrečná ustanovení

1) Zákazník je zodpovědný za správnost uvedených osobních údajů jeho vlastních i osob spolucestujících. Zákazník bere na vědomí informace uvedené v katalogu zájezdů, případně informace uvedené v dodatečné písemné nabídce. Veškeré informace a údaje obsažené v materiálech CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností odpovídajícím způsobem upravit.

2) Zákazník souhlasí jménem svým i jménem spolucestujících osob s použitím osobních údajů uvedených v této smlouvě (v souladu se zákonem 101/2000Sb) pro účely zaslání nabídek služeb cestovního ruchu na adresu jeho i osob spolucestujících.

3) Tyto VP nabývají platnosti dnem 1. 4. 2016



Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Doklad pro pojištěné

Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.
Informujte se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vámi zakoupená služba
do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.



Repatriace ze zahraničí

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu

Tel.: (+420) 221 586 660

Fax: (+420) 221 586 100

E-mail: operations@europ-assistance.cz

Refundace nákladů

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, nejpozději do 6 měsíců učiňte písemné oznámení na adresu:

Europ Assistance s.r.o.

Na Pankráci 127 – 140 00 Praha 4

a předložte Vaši cestovní smlouvu, případně další doklady potřebné k refundaci nákladů.

75.30.03 07.2008 verze 02