

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK RÉGIO PRO SKUPINOVÉ ZÁJEZDY, POBYTY A FIREMNÍ AKCE

## 1. Úvodní ustanovení

### 1.1.

Cestovní kancelář Régio (dále také jen jako „CK“) je provozována společností Region, spol. s r.o. se sídlem Palackého 205/6, CZ - 697 01 Kyjov (IČO:49451286, DIČ: CZ49451286, zapsána u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 12791). Společnost je držitelem koncesní listiny na předmět podnikání "Provozování cestovní kanceláře" vydané OŽÚ OkÚ Hodonín pod č.j. XY/2001/0960/K/P. Společnost má dále uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře č. 1710000016 s Generali Pojišťovnou a.s. V průběhu platnosti těchto podmínek však může dojít ke změně čísla smlouvy či pojišťovacího ústavu.

### 1.2.

Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty, programy a další jednotlivé služby cestovního ruchu zajišťované CK Régio, nabízené prostřednictvím tištěného katalogu (dále jen „katalog“) nebo na internetových stránkách [www.pampeliska.cz](http://www.pampeliska.cz), [www.j-morava.cz](http://www.j-morava.cz), [www.chata.cz](http://www.chata.cz), [www.bukovansky-mlyn.cz](http://www.bukovansky-mlyn.cz), [www.firemni-akce.cz](http://www.firemni-akce.cz), [www.penzion-regio.cz](http://www.penzion-regio.cz) (dále jen „web“) jako typové programy stejně jako pro programy zpracované „na míru“ zcela dle požadavků zákazníka nebo na základě úpravy některého z typových programů. Tyto služby jsou dále souhrnně nazývané „forfaity“.

### 1.3.

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- Cestovní kancelář Régio, Region, spol. s r.o., která do smluvního vztahu vstupuje také prostřednictvím svých poboček cestovní kanceláře a externích prodejních cestovních kanceláří či agentur – autorizovaných prodejců,
- zákazníci, jako uživatelé služeb cestovní kanceláře, kterými mohou být jak fyzické, tak i právnické osoby (dále také jen jako „zákazník“). Služby jsou poskytovány všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 15 let mohou využívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15-18 let se souhlasem svého zákonného zástupce. Zákazník, který je uveden na smlouvě, zastupuje všechny účastníky forfaitu, je oprávněn jednat jejich jménem a je jedinou odpovědnou osobou ve vztahu k CK.
- pokud je dále používáno pojmu „forfait“, zahrnuje tento pojem i zájezdy a další služby cestovního ruchu zajišťované CK.

### 1.4.

Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Tyto Všeobecné smluvní podmínky byly vypracovány v souladu s ustanoveními § 852a a násl. občanského zákoníku a zákona číslo 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

## 2. Vznik smluvního vztahu

### 2.1.

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením Cestovní smlouvy (dále jen „smlouva“). Jedná se o forfaity, které splňují dle aktuálního znění zákona 159/99 Sb. podmínky tzv. „zájezdu“. Takové forfaity jsou v katalogu nebo na webu označeny logem CS (cestovní smlouva) v souladu se zněním zákona 159/99 Sb. k datu 1.8.2006. V případě

uzavření cestovní smlouvy je zákazník pojištěn pro případ úpadku cestovní kanceláře. U forfaitů, které nesplňují podmínku tzv. „zájezdu“ vzniká smluvní vztah závaznou objednávkou zákazníka a následným závazným potvrzením CK.

## **2.2.**

Smlouva mezi CK a zákazníkem je uzavřena:

- oboustranným podpisem tiskopisu smlouvy,
- elektronickou formou – smlouva elektronicky zaslána zákazníkem a elektronicky akceptována CK
- závaznou objednávkou a jejím potvrzením

Podpisem smlouvy či zasláním závazné objednávky zákazník stvrzuje, že se podrobně seznámil s těmito všeobecnými smluvními podmínkami, tyto uznává a souhlasí s nimi. Smlouva může být za CK rovněž podepsaná zástupcem autorizovaného prodejce, a to na základě plné moci, která musí být zákazníkovi na požádání předložena.

## **2.3.**

CK si vyhrazuje právo oznámit před potvrzením smlouvy změnu údajů uvedených v katalogu nebo na webu. V případě odlišnosti těchto údajů a údajů ve smlouvě, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě. Zákazník prohlašuje, že disponuje informacemi o smluvních službách v plném rozsahu.

## **2.4.**

Obě smluvní strany se dohodly, že pro vzájemnou komunikaci je možné využívat poštovní, faxovou i elektronickou (e-mailovou) komunikaci. Oznámení učiněná všemi uvedenými způsoby obě strany uznávají jako platné písemné oznámení.

## **3. Cena forfaitu**

### **3.1.**

Cenou forfaitu se rozumí cena uvedená ve smlouvě či potvrzení objednávky. Není-li uvedeno jinak, ceny v katalogu, na webu i ve smlouvě jsou uvedeny vždy včetně daně z přidané hodnoty. Cena forfaitu zahrnuje pouze služby výslovně uvedené ve smlouvě či potvrzení objednávky. Případné slevy, vyhlášené CK po uzavření smlouvy, nezakládají právo zákazníka na takto zvýhodněnou cenu. Po uzavření smlouvy není již možné dodatečně slevu vyžadovat, byť by na ni zákazník měl před uzavřením smlouvy nárok. V případě nároku na více slev je možné uplatnit jen 1, a to nejvýhodnější pro zákazníka.

### **3.2.**

CK je oprávněna zvýšit cenu forfaitu nejvýše o 10% z ceny původní v případě, že dojde k původně neočekávanému a výraznému zvýšení vstupních nákladů, kterému nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Oznámení o zvýšení ceny forfaitu zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením forfaitu a zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně do 5 dnů od doručení tohoto oznámení.

### **3.3.**

V některých případech nemusí cena forfaitu zahrnovat doplňkové poplatky. Jedná se zejména o poplatky za parkování, poplatky za fakultativní vstupné apod. Informace o poplatcích nezahrnutých v ceně je vždy uvedena v informacích na webu, případně informaci poskytne prodejce.

## 4. Platební podmínky

### 4.1.

CK má právo na zaplacení ceny forfaitu před jeho realizací. Zákazník je povinen uhradit zálohu, nejméně 30% z ceny forfaitu na základě vystavené zálohové faktury, kterou zašle CK spolu se smlouvou či potvrzením objednávky. CK má právo stanovit i vyšší zálohu, max. však ve výši 50%. Tato záloha je splatná do 6 dnů od uzavření smlouvy či potvrzení objednávky. Zbývající část je zákazník povinen uhradit na základě vystavené zálohové faktury, jejíž splatnost je stanovena na 35 dnů před zahájením forfaitu. Je-li smlouva uzavřena 35 nebo méně dnů před zahájením forfaitu, je celková cena splatná okamžitě a v plné výši. Jiný způsob platby je možný výhradně se souhlasem CK.

Po ukončení forfaitu bude zaslán daňový doklad s vyúčtováním záloh a zohledněním dalších upřesnění. Na případný nedoplatek bude vystavena faktura se splatností 10 dnů, na případný přeplatek bude vystaven dobropis se splatností 10 dnů.

### 4.2.

Nedodrží-li zákazník tyto platební podmínky, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy a zákazník je povinen na základě zasláné výzvy CK uhradit stornopoplatky dle čl. 7.2.

Neprovedení předepsaných úhrad dle čl. 4.1. ze strany zákazníka neznamená jeho odstoupení od smlouvy.

### 4.3.

V případě, že zákazník uzavírá smlouvu prostřednictvím autorizovaného prodejce, provádí úhrady záloh, doplateků i plateb dle jeho pokynů. Takto prokazatelně provedené platby jsou potom považovány za uhrazené.

## 5. Povinnosti zákazníka

Zákazník má zejména povinnost:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb,
- b) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy,
- c) převzít od CK všechny zasláné doklady (zejména Voucher) potřebné pro zahájení forfaitu,
- d) dostavit se ve stanoveném termínu na místo nástupu se všemi vyžadovanými doklady,
- e) řídit se vnitřními směrnici ubytovacích a dalších navštívených zařízení a pokyny poskytovatele těchto služeb a jím pověřených pracovníků, stejně jako pokyny delegáta CK, pokud je tento zajišťován, a dodržovat stanovený program; CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z účasti na forfaitu v případě porušení této povinnosti, a to bez nároku na náhradu za nevyužité služby. Toto právo má i provozovatel ubytovacích a jiných zařízení, jejichž návštěva je součástí programu.

## 6. Změna smlouvy

### 6.1.

Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením forfaitu změnit podstatné podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Zákazník má v takovém případě právo souhlasit se změnou či od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník písemným oznámením do 10 dnů ode dne doručení návrhu na změnu, má se za to, že se změnou souhlasí.

## **7.Odstoupení od smlouvy**

### **7.1.**

CK je oprávněna od smlouvy odstoupit v případech uvedených v článku 4.2. a článku 5, případně pokud zákazník opakovaně poruší tuto smlouvu s tím, že zákazník byl již na porušení smlouvy upozorněn a vyzván k jejímu řádnému plnění.

### **7.2.**

Zákazník je oprávněn od této smlouvy odstoupit kdykoli prokazatelným doručením písemného odstoupení CK. Není-li však důvodem pro odstoupení porušení povinnosti ze strany CK, je zákazník povinen zaplatit následující odstupné (stornopoplatky):

- a) 15% ceny forfaitu, dojde-li k odstoupení do 45. dne před termínem nástupu,
- b) 25% ceny forfaitu, dojde-li k odstoupení od 44. do 35. dne před termínem nástupu,
- c) 40% ceny forfaitu, dojde-li k odstoupení od 34. do 25. dne před termínem nástupu,
- d) 50% ceny forfaitu, dojde-li k odstoupení od 24. do 15. dne před termínem nástupu,
- e) 100% ceny forfaitu, dojde-li k odstoupení od 14. do 0. dne před termínem nástupu, či se zákazník nezúčastní forfaitu bez ohlášení.

Pro určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy bylo CK odstoupení doručeno. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení forfaitu. Při částečném odstoupení od smlouvy se stornopoplatek vypočítá z částky za částečně stornované služby.

### **7.3.**

CK má právo odečíst odstupné od zálohy nebo zaplacené ceny.

## **8. Doprava**

### **8.1.**

Autobusová či jiná doprava není standardně zahrnuta v ceně programu. Dopravu zajišťuje zákazník na vlastní náklady, není-li ve smlouvě uvedeno jinak.

### **8.2.**

Zákazník se zavazuje, že v autobuse bude po celou dobu forfaitu funkční mikrofon. V opačném případě je zákazník povinen zaplatit CK smluvní pokutu ve výši 1000 Kč.

## **9. Služby a zájezdy „na míru“**

Zákazník může požadovat zpracování programu forfaitu dle vlastních požadavků tzv. „na míru“. V tomto případě je nutné osobně nebo jedním z výše uvedených způsobů komunikace konzultovat možnosti. Takto zpracovaná a zákazníkem následně odsouhlasená nabídka je přílohou smlouvy či závazného potvrzení a zakládá zákazníkovi nárok na čerpání služeb uvedených v této nabídce.

## **10. Zahájení a realizace forfaitu**

### **10.1.**

Voucher (poukaz na ubytování) a informace o přesném čase a místě setkání s průvodcem zasílá CK zákazníkovi po úhradě všech předepsaných plateb, zpravidla 14 dnů před zahájením forfaitu. Podmínkou zaslání vouchery je úhrada celé částky za forfait dle čl. 4.1. Voucher

obdrží zákazník elektronicky či na adresu uvedenou na závazné objednávce. Při zahájení forfaitu se zákazník vždy prokáže voucherem. Bez předložení tohoto dokumentu není možno zahájit čerpání služeb forfaitu.

#### **10.2.**

Pokyny stanovené ve voucheru a informace o čase a místě setkání je třeba dodržet. CK může z technických důvodů tolerovat zpoždění max. 1 hodinu. Delší zpoždění je nutno telefonicky nahlásit na kontaktní osobu uvedenou v zaslaných informacích a sdělit též příčinu a předpokládaný čas příjezdu. V případě zpoždění souhlasí zákazník s tím, že program bude upraven, některé části programu nebudou realizovány a to bez nároku na jakoukoliv kompenzaci. V případě, že bude zpoždění delší než 3 hodiny a zákazník toto zpoždění nenahlásí, má CK právo na zrušení forfaitu bez jakékoli náhrady vůči zákazníkovi.

#### **10.3.**

V případě forfaitů mimo Českou republiku odpovídá zákazník za veškeré pasové, celní či vízové formality. Případné odmítnutí vstupu do země nezakládá nárok na vrácení úhrady za forfait.

#### **10.4.**

Forfaitu se může zúčastnit jen takový počet osob, který je závazně objednan a je uveden ve Voucheru. Za veškeré škody, které vzniknou v důsledku nedbalosti či úmyslu během forfaitu, odpovídá v plné výši zákazník.

#### **10.5.**

CK v žádném případě neručí za možnost realizace či kvalitu dalších doplňkových služeb, které nejsou součástí ceny forfaitu. Jedná se o doplňkové nabídky ubytovacích a dalších zařízení. Stejně tak CK nenese žádnou odpovědnost v případě uzavření stravovacích zařízení, kulturních památek, jiných turistických atrakcí či sportovních možností, které nejsou přímo součástí programu. Ustanovení tohoto článku platí i v případě, že služby uvedeného charakteru jsou uvedeny v katalogu nebo na webu u popisu objektu jako doplňková informace o možnostech trávení volného času.

## **11. Reklamac**

#### **11.1.**

Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Toto právo musí být v případě reklamace služeb poskytnutých na základě uzavřené cestovní smlouvy dle čl. 2.1. uplatněno u CK nejpozději do 3 měsíců ode dne, ve kterém byl, či měl být, forfait ukončen, jinak právo zaniká. CK je povinna na reklamaci odpovědět nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace s návrhem na řešení či zamítnutím reklamace s řádným zdůvodněním. V případě reklamace forfaitů, které nejsou „zájezdem“ platí obecné lhůty dle občanského zákoníku.

#### **11.2.**

Předmětem reklamace může být pouze nefunkčnost zařízení, podstatné technické závady či výrazná a podstatná odlišnost programu či popisu ubytovacího zařízení od skutečnosti. Předmětem reklamace mohou být také nekvalitní služby, či služby v neúplném rozsahu, byly-li takové služby součástí smlouvy. U ubytování je orientačním a velmi důležitým ukazatelem kvality hodnocení objektu "domečky". Především ubytovací zařízení s hodnocením TURIST a 1 domeček, v některých případech i 2 domečky nabízejí nižší standard ubytování.

#### **11.3.**

Zákazník je povinen uplatnit případnou reklamaci vždy ihned po zjištění závady na místě samém u průvodce, ubytovatele či jiné odpovědné osoby (delegáta CK, průvodce), aby mohla být uskutečněna náprava. Odstranění závady či nedostatku je průvodce či ubytovatel povinen

provést v co nejkratším, avšak reálném čase. Pokud se nepodaří takto sjednat nápravu, je zákazník spolu s průvodcem či ubytovatelem či jinou odpovědnou osobou povinen sepsat protokol o reklamaci, na němž je uveden předmět reklamace a vyjádření průvodce či ubytovatele s podpisem obou zúčastněných stran. Na opožděné a nepodložené reklamace nebude brán zřetel. V případě rozdílných stanovisek průvodce či ubytovatele a zákazníka, na základě kterých nebude možné reklamaci jednoznačně vyřešit, souhlasí zákazník s tím, že řešení reklamace náleží CK.

#### **11.4.**

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK, nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z těchto služeb. CK neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s realizací forfaitu, či neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## **12. Pojištění**

### **12.1.**

V ceně forfaitů není standardně zahrnuto žádné cestovní pojištění. Zákazníkovi se doporučuje uzavřít pojištění zejména zdravotních rizik a také pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy (pojištění pro případ storna).

### **12.2.**

Pro všechny forfaity, které jsou „zájezdem“ je dle zákona 159/99 Sb. v ceně forfaitu zahrnuto pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře a klient obdrží doklad o tomto pojištění.

## **13. Závěrečné ustanovení**

### **13.1.**

Zákazník prohlašuje, že souhlasí, aby jeho osobní údaje uvedené na smlouvě zpracovávala CK v souladu se zákonem 101/2000 Sb. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat, a budou použity k nabízení služeb poskytovaných CK. Dále zákazník prohlašuje, že je zmocněn a uděluje souhlas rovněž i jménem všech osob účastnících se forfaitu. Zákazník rovněž souhlasí s využitím svého elektronického kontaktu (e-mailové adresy) k zasílání obchodních sdělení ze strany CK. Tento souhlas může zákazník kdykoli v budoucnu odvolat.

### **13.2.**

Tyto Všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny typové programy a zakázkové programy pro skupiny a firmy (forfaity) a vstupují v platnost dne 1.1.2007 s účinností na forfaity s nástupem po 1.1.2007.

### **13.3.**

Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost těchto podmínek.

### **13.4.**

Zákazník stvrzuje podpisem (odesláním) smlouvy či závaznou objednávkou, že:  
- se seznámil s rozsahem služeb uvedených v katalogu, na webu či v nabídce zpracované „na míru“, a dále souhlasí s doplňkovými informacemi (poplatky placené na místě apod.)

- výše uvedeným smluvním podmínkám rozumí a v plném rozsahu je, i jménem ostatních účastníků forfaitu, respektuje.