

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře SKI-WELLNESS, s.r.o.

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře SKI-WELLNESS, s.r.o. (dále jen CK) jsou platné pro všechny pobyty a služby cestovního ruchu SKI-WELLNESS, s.r.o., Zdráhalova 1649/23, 613 00 Brno, Česká republika. Všeobecné smluvní podmínky CK tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.

### II. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) provozovatel cestovní kanceláře SKI-WELLNESS, s.r.o. se sídlem Zdráhalova 1649/23, 613 00 Brno, Česká republika, IČ 26958481, zapsaný v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, odd. C - vložka 47852, resp. Cestovní kancelář nebo cestovní agentura, která má zplnomocnění k zastupování na základě uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení  
B) zákazník – jako fyzická či právnická osoba (dále jen „zákazník“).

### III. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah je ustanoven všeobecnými podmínkami a řídí se ustanovením zákona č.159/1999 Sb., o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu a zákona č.40/1964 Sb., dále občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě řádně vyplněné a zákazníkem podepsané cestovní smlouvy potvrzené CK. Smluvní vztah může také vzniknout prostřednictvím smluvního prodejce - zástupce CK. Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat přihlášku jménem CK, pro kterou je pobyt zprostředkovan.

CK předkládá zákazníkovi návrh cestovní smlouvy po jejím vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto přihláškou stvrzuje, že dále převzal písemný nabídkový materiál (leták příp. katalog) nebo elektronicky zaslano nabídku, který obsahuje bližší údaje o pobytu, příp. o zajišťovaných službách.

Smluvní vztah vzniká mezi osobou - objednavatelem, která přihlášku uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob (spolucestujících). Za splnění všech závazků vyplývajících z přihlášky ručí osoba, která ji uzavřela. Objednavatel svým podpisem potvrzuje skutečnost, že od CK nebo prodejce obdržel v požadovaném rozsahu a množství veškeré informace a materiály.

Odeslání této přihlášky na zájezd – cestovní smlouvy na elektronickou adresu organizátora, resp. provizního prodejce se považuje za platný právní úkon rovný podepsání tištěné podoby smlouvy.

### IV. SJEDNANÉ SLUŽBY, CENY A JEJICH ÚHRADA

a) Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden v cestovní smlouvě. Další podmínky jsou uvedeny v nabídkových materiálech. Liší-li se údaj v nabídkových materiálech od údaje uvedeného v cestovní smlouvě - má přednost smlouva.

b) Ceny pobytů a služeb jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v přihlášce. Dojde-li při vyplňování přihlášky k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (chybný výpočet, přepsání) - platí cena, která byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany zákazníka i CK a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné přihlášky.

c) Právo zákazníka k účasti na pobytu CK vzniká zaplacením plné ceny objednaných služeb. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednávce je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny, doplatek je třeba uhradit nejpozději do 30 dnů před nástupem na pobyt (čerpáním služeb). Možné formy úhrady: hotově v provozovně CK pouze ve výjimečných případech, složenkou, vkladem nebo převodem na účet CK uvedený v záhlaví cestovní smlouvy. Prodejce vybírá platby jménem a ve prospěch CK (plná moc k provedení platby). Za den zaplacení pobytu - služeb se považuje den, kdy byla celá částka připsána na účet CK. Nebude-li provedena celá úhrada včas, zákazník neoddrží potřebné odbavovací materiály a CK je oprávněna účast zákazníka na pobytu zrušit. Je-li pobyt objednan v době kratší než 30 dnů před jeho zahájením je zákazník povinen provést celou úhradu již při uzavření cestovní smlouvy.

d) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že při rezervaci pouze jedné osoby bude připočítán příplatek k ceně jako za rezervaci 1/1 pokoje dle podmínek jednotlivých ubytovatelů.

### V. Odstoupení od cestovní smlouvy - objednávky služeb

Ze strany CK:

a) CK může před zahájením pobytu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení pobytu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

b) Odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením pobytu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže uvedené odstupné, a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela za úhradu ceny pobytu podle zrušené přihlášky.

c) Odstoupí-li CK od přihlášky z důvodu zrušení pobytu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný pobyt nejméně v kvalitě odpovídající původní objednávce, může-li CK takový pobyt nabídnout.

d) Zruší-li CK pobyt ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny pobytu.

e) CK se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení pobytu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci, nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

Ze strany zákazníka:

a) Zákazník může odstoupit od objednávky kdykoli za podmínek stanovených touto objednávkou a to pouze písemně, naprosto jednoznačnou formou a vždy v provozovně-sídle CK.

b) Odstoupí-li zákazník od objednávky na základě nesouhlasu se změnou, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové přihlášky poskytla jiný pobyt nejméně v kvalitě odpovídající původní objednávce.

c) Odstoupí-li zákazník od objednávky z vlastní vůle, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.

d) Změna/snížení počtu osob v ubytovacím zařízení v tuzemsku či i zahraničí se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené. Je-li v důsledku takové změny vícelůžkový pokoj či apartmán (bungalov) obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen doplatit cenu za neobsazení lůžka.

### VI. ZMĚNA CESTOVNÍ SMLOUVY – ZMĚNA TERMÍNU, JMÉNA, ZMĚNA SLUŽEB, DOPRAVY

CK na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li Podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takovýchto změn podléhá zaplacení poplatku ve výši za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

45 dní a více .....200,- Kč za změnu a osobu.

V případě změny ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem/odletem lze ze strany CK toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

## VII. STORNOPOPLATKY

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit CKodstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku pobytu (poskytnutí služby).

Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny objednávky v následující výši:

více než 45 dní.....	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1.000,- Kč
45 – 30 dní .....	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % - min. 1000,- Kč
29 – 15 dní .....	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 %
14 – 9 dní .....	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 %
8 – 4 dny .....	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 %
3 dny a méně .....	100 %

Doporučujeme klientům, aby ve vlastním zájmu sjednali pojištění pro cesty a pobyt včetně nákladů souvisejících se zrušením cesty – tzv. pojištění storna zájezdu.

## VIII. POJIŠTĚNÍ

Dovolujeme si upozornit, že ceny pobytů neobsahují žádné pojištění. Doporučujeme klientům, aby ve vlastním zájmu sjednali pojištění pro cesty a pobyt včetně nákladů souvisejících se zrušením cesty (nemoc, možná hospitalizace, živelné pohromy...). CK je smluvním partnerem Pojišťovny UNION. Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí.

## IX. REKLAMACE

Zákazník má právo na reklamaci nejpozději do 3 měsíců ode dne, ve kterém měl být pobyt ukončen jinak právo zaniká, jestliže nebyly objednané služby poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě. Zákazník je povinen ihned po zjištění nedostatku nahlásit tento majiteli objektu - ubytovateli.

Pokud nelze závadu neprodleně odstranit, oznámí tuto skutečnost zákazník neprodleně telefonicky do CK a dohodne další postup.

V okamžiku vzniku reklamace musí být proveden zápis mezi zákazníkem a ubytovatelem, a to včetně potvrzení nečerpaných služeb do poukazu k pobytu. Tyto doklady musí být součástí reklamace, bez nich nelze reklamaci uplatnit.

Je-li uzavření pobytu zprostředkováno prodejcem, je lhůta uplatnění zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u prodejce. Nedílnou součástí je výše uvedený reklamační zápis.

CK přijímá jen písemné reklamace. V případě, že reklamace nebyla uvedena v poukazu k pobytu, ani telefonicky nahlášena do CK, nebude na tuto reklamaci brán zřetel.

Výsledek reklamačního řízení sdělí CK zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od data doručení reklamace s návrhem na řešení či zamítnutím reklamace s řádným odůvodněním. Bude-li po prošetření reklamace shledána oprávněnou, má zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy. V případě reklamace pobytů poskytnutých na základě uzavřené smlouvy platí obecné lhůty dle Občanského zákoníku.

## X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a) Zákazník podpisem cestovní smlouvy - objednávky služeb potvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky přečetl, jsou mu známy a souhlasí s nimi.

b) Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

c) Tyto všeobecné smluvní podmínky platí od 1.10.2008

## SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených na přihlášce - objednávce služeb, pro potřeby SKI-WELLNESS, a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 Zákona č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na přihlášce – cestovní smlouvě.