VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE MENIKA, MARTINA CHOMÁTOVÁ A DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ K SMLOUVĚ O ZÁJEZDU DLE ZÁKONA 159/99 SB.

Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi cestovní kanceláří MENIKA, IČO: 33644611, (pořadatelem zájezdu) a klientem. Smlouva může být uzavřena přímo s cestovní kanceláří nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Klient je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy o zájezdu jménem cestovní kanceláře MENIKA, pro kterou je zájezd zprostředkován. Smlouva se řídí zejména zákonem číslo 40/1964 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, oba ve znění pozdějších přepisů, a zákonem č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník (dále jen „NOZ“), dle kterého se tyto Podmínky považují za nedílnou součást Smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Liguria ve smyslu § 2521 a násl. NOZ.

Před uzavřením cestovní smlouvy se zákazník seznámí s Informacemi k zájezdu CK MENIKA Martina Chomátová (podle vyhlášky č.122/2018 Sb.). Informace jsou ke stažení na www.menika.cz zde nebo k dispozici v tištěné podobě v kancelářích CK MENIKA.

Uzavřít SOZ (přihlásit se na zájezd) může zákazník buď písemnou formou na listinném formuláři Smlouva o zájezdu zaslané do cestovní kanceláře, vyplněním přihlašovacího formuláře zde nebo ústní formou telefonicky.

**1. Podmínky realizace zájezdu**

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu klientů. Tato skutečnost je uvedena ve smlouvě. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně klienta o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu klientů nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.

Cestovní kancelář může v nabídce (např. v katalogu) nebo v poznámce Smlouvy o zájezdu stanovit zvláštní podmínky, které musí klient splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu. Klient má právo že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako klient.

**2. Zvýšení ceny zájezdu**

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

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

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájení zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

**3. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření Smlouvy o zájezdu**

Cestovní kancelář předkládá klientovi návrh Smlouvy o zájezdu a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Klient svým podpisem pod toto cestovní smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů (je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu ,musí cestovní kancelář svoje povinnosti uvedené v následujícím bodu a-d splnit již při uzavření cestovní smlouvy) před zahájením zájezdu poskytnout klientovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro klienta důležité a které jsou jí známy , pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo katalogu, který byl klientovi předán, zejména

a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o ubytování , dopravě , stravování

b) podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba

c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se klient v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

**4. Změna podmínek Smlouvy o zájezdu**

a) ze strany cestovní kanceláře

Je-li cestovní kancelář nucená z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout klientovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

Navrhne-li cestovní kancelář změnu Smlouvy o zájezdu podle předchozího odstavce, má klient právo se rozhodnout, zda bude ze změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od Smlouvy od zájezdu odstoupí. Pokud klient ve lhůtě určené cestovní kanceláři, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu klientovi, od Smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář klientovi bez zbytečného odkladu . Klient nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo konce akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání).

b) ze strany klienta

před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená.

Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu. V případě, že Smlouva o zájezdu stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat klient pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak klient učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového klienta, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním

**5. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu**

a) ze strany cestovní kanceláře

Cestovní kancelář může před záhájením zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti klientem.

Odstoupí-li cestovní kancelář od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti klientem, je klient povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna klientovi vrátit vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu.

Odstoupila-li cestovní kancelář od Smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má klient právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové Smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvy o zájezdu, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit klientovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo klienta na náhradu škody tím není dotčeno.

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

b) ze strany klienta

Klient může od smlouvy odstoupit kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Klient musí o odstoupení uvědomit cestovní kancelář MENIKA Martina Chomátová písemně.

Odstoupí-li klient od Smlouvy o zájezdu na základě nesouhlasu se změnou Smlouvy o zájezdu, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má klient právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové Smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

Odstoupí-li klient od smlouvy svévolně, je klient povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit klientovi vše co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu.

Odstupné je klient povinen zaplatit při změně termínu zájezdu.

Je-li důvodem odstoupení klienta od Smlouvy o zájezdu porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené Smlouvou o zájezdu nebo tímto zákonem, nebo dojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu v případě, že klient nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl klient povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo klienta na náhradu škody tím není dotčeno.

c) společná ustanovení

Při uzavírání nové Smlouvy o zájezdu se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní Smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové Smlouvy o zájezdu. Je-li cena zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu klientovi vrátit.

6. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost klienta uhradit cestovní kanceláři odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

Výše odstupného z celkové ceny zájezdu činí:

Do 50 dnů před odjezdem 1000,- Kč

50 – 16 dnů před odjezdem 30%

15 – 8 dnů před odjezdem 75 %

7 – 3 dny před odjezdem 90 %

2 dny a méně 100 %

Vstupné do Opery je nevratné, storno činí 100%.

7. Odpovědnost cestovní kanceláře

Cestovní kancelář odpovídá klientovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené Smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající ze Smlouvy o zájezdu nebo tohoto zákona řádně a včas, musí klient uplatnit svoje právo u cestovní kanceláře 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 Smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak klient učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze považovat.

Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

a) klientem

b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout klientovi v nesnázích rychlou pomoc.

8. Porušení Smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne klientovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu Smlouvou o zájezdu zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat

Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedené ve Smlouvě o zájezdu, je cestovní kancelář povinna vrátit klientovi rozdíl v ceně

Jestliže opatření podle předcházejícího odstavce nelze učinit nebo je klient nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit klientovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout klientovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo jiné místo návratu, s nímž klient souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle Smlouvy o zájezdu, je cestovní kancelář povinna vrátit klientovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

9. Doplňující informace

Smlouva o zajištění zájezdu vzniká podepsáním Smlouvy o zájezdu oběma stranami a zároveň uhrazením zálohy v hodnotě min. 50% z celkové ceny zájezdu hned a zároveň uhrazením doplatku CK MENIKA min. 4 týdny před odjezdem

Cestovní kancelář MENIKA nezodpovídá za problémy vzniklé neúplným nebo chybným vyplněním přihlášky.

Průvodcovská činnost ve městech (na místech, kde je nutná místní licence průvodce) je zajišťována našimi průvodci není povinná, je pouze dobrovolná. Pokud nebude možné prohlídku uskutečnit a klient ji bude vyžadovat, doplatí si místního průvodce.

Reklamace: v případě poruch plnění služeb je klient oprávněn reklamovat vady poskytnutých služeb. Svoji reklamaci je povinen neprodleně oznámit průvodci zájezdu a spolupracovat tak, aby bylo možno vady ihned odstranit nebo jim předejít. Pokud nelze vady na místě odstranit, a klient žádá finanční odškodnění, zajistí si pro CK potvrzení od zabezpečovatele plnění (hoteliér, pronajímatel…) o vzniklých škodách. Bez tohoto potvrzení nemusí být reklamace uznána. Reklamace se podává písemně do 3 měsíců po příjezdu. Cestovní kancelář je povinna zaslat vyjádření k reklamaci do 21 dnů od jejího přijetí. Předmětem reklamace nemohou být mimořádné události politické, vojenské, živelné pohromy, stávky, dopravní poruchy, poruchy autobusu, nemožnost odplutí trajektů, odletů letadel, provozu lanovek, neštěstí a další neovlivnitelné události, které naruší průběh zájezdu.

Pojištění (je u každého zájezdy specifikováno): Je možnost uzavřít u cestovní kanceláře MENIKA pojištění pro případ, že klientovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy ze zdravotních důvodů. Komplexní pojištění cestovní kancelář MENIKA zajišťuje u smluvních pojišťoven.

Pojištění je u některých zájezdů zahrnuto v ceně.

Pojistné plnění: Léčebné výlohy (doba nezbytného léčení, repatriace, atd.) je u pojištění ve výši 3.000.000,- Kč. Pojištění dále obsahuje pojistné plnění za škody na zdraví, na věcech, finanční škody, úraz. Storno zájezdu z důvodu náhlého onemocnění účastníka zájezdu 80 % ze stornopoplatku. Storno neplatí při onemocnění rodiných příslušníků, kteří necestují, pouze v případě jejich úmrtí.

Podrobné tabulky k jednotlivým limitům jsou k dispozici v cestovní kanceláři.

U stravování: Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy nebo čaje, pečiva, másla, zavařeniny nebo sýra. Snídaně podávaná formou bufetu (švédských stolů) znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem, vše dle kategorie hotelu. Nápoje nebývají zahrnuty v ceně. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyni. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Voda, hygiena: v ubytovacích zařízení není vždy standardem v koupelnách mýdlo a ručníky. Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech.

Ubytování: nárok máte na ubytování té kategorie, která vám byla potvrzena a kterou jste si zaplatili. Bohužel i přes veškeré naše snahy se ne vždy podaří zajistit vámi objednaný hotel, a to i přes to, že jste si jej objednali dlouho před odjezdem. Zákony hostitelských zemí totiž povolují vyšší příjem objednávek, než je skutečná kapacita hotelu. V tomto případě je majitel povinen zajistit ubytování v téže nebo vyšší kategorii. Přidělování pokojů je vždy záležitostí hotelu a CK na něj nemá žádný vliv. Dojde-li k tomuto ze strany zahraničního partnera, nemá účastník nárok na vyrovnání ze strany CK. Jako třílůžkový pokoj se klasifikuje dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Výjimečně lze doplnit i dvě přistýlky, čímž se obytný prostor zmenší. Jednolůžkové pokoje jsou sirotkové hotelů, jednou malé, podruhé špatně situované, jsou dražší hlavně kvůli příplatku. Podle mezinárodních předpisů musí být pokoje vždy vyklizeny do 10.00 hodin. Možnost nastěhování po příjezdu je nejdříve po 14.00 hod. Časný příjezd nebo pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu katalogu jen orientační.

Cestovní doklad: musí mít platnost ještě 6 měsíců po skončení zájezdu.

Hmyz: doporučujeme klientům přibalit do zavazadla ochranné prostředky proti komárům, v určitém období se může v některých lokalitách vyskytovat i ve větším množství.

Hluk: upozorňujeme Vás na možnosti hluku běžného pouličního života (bary, diskotéky, dopravní ruch,…)

Zavazadla: v autobusu nepřepravujeme krosny a další neskladná zavazadla. Rovněž tak velkou váhu a velké množství zavazadel (z důvodu neskladnosti a bezpečnosti dopravy)

Doprava: při skupině méně než 10 z odjezdových míst jiných než Plzeň zajistí CK dopravu linkovými autobusy nebo svozy

Typy autobusů uvádíme u jednotlivých zájezdů:

Luxusní autobus: bar, video, WC, klimatizace (typ Renault, Volvo, Karosa HD…)

CK ručí za správnost popisu služeb v katalogu, nikoliv však za správnost údajů uvedených v prospektech jejichž vydavatelem není CK.

Letecké zájezdy: U leteckých zájezdů kromě těchto všeobecných podmínek platí i všeobecné podmínky letecké společnosti.

10. Závěrečná ustanovení

Klient podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/199 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Klient bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá.

Klient je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

Klient je povinen zajisti si své platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj. )

Klient může být bez nároku na vrácení peněz ze zájezdu vyloučen:

Narušuje-li průběh zájezdu a nerespektuje-li příkazů průvodce

Nedodrží-li právní normy, celní a devizové předpisy navštívených států a České republiky

Klient souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře MENIKA a za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu klientovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 ods. 2 zák č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této Smlouvě o zájezdu.

Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán

Smlouva o zájezdu slouží k objednávce zájezdů podle nabídky CK MENIKA