

Všeobecné smluvní podmínky IveRia TRAVEL s.r.o.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře IveRia TRAVEL s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané CK IveRia. Smluvní vztah se řídí ustanoveními zákona č.159/99 Sb. a občanského zákoníku 40/64 Sb. ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven těmito podmínkami. Tyto podmínky mají úplnou přednost před případnými odlišnými podmínkami uvedených v prodejních materiálech CK IveRia.

II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- Na zájezd se může přihlásit klient přímo v CK IveRia, u obchodních zástupců, kteří uzavřeli s CK IveRia Smlouvu o obchodním zastoupení, nebo prostřednictvím on-line objednávky na webových stránkách CK.
- Smluvní vztah mezi CK IveRia a klientem vzniká na základě řádně vyplněné a klientem podepsané smlouvy o zájezdu, kde svým podpisem stvrzuje souhlas s obsahem, včetně těchto podmínek a jejich převzetí a souhlas se zpracováním jeho osobních údajů a osobních údajů všech klientů uvedených ve smlouvě o zájezdu pro vnitřní potřebu CK IveRia. Právo účasti na zájezdu vzniká klientovi zaplacením celkové ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu, která je závazná pro všechny osoby v ní uvedené. Za plnění smluvních vztahů osob uvedených ve smlouvě o zájezdu jako spolucestující ručí objednatel jako za své v plném rozsahu, je tedy i smluvním plátcem.
- CK IveRia má právo požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu uvedené ve smlouvě. Celkovou cenou zájezdu se rozumí součet cen za všechny přihlášené osoby. Celková cena zahrnuje ceny za pobyt, pobytovou taxu, popř. za dopravu a ostatní příplatky jako jsou např. místenky v autokaru, příplatek za nástupní místo, neobsazené lůžko atp. Doplatek celkové ceny je klient povinen uhradit nejpozději 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu je klient povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu ihned.

III. CENA ZÁJEZDU A JEJÍ NAVÝŠENÍ

- Ceny zájezdů pořádaných CK IveRia jsou smluvními cenami sjednaných písemnou dohodou (smlouvou o zájezdu) mezi cestovní kanceláří a klientem. Orientační ceny jsou uvedeny v cenících prodejních materiálů CK IveRia. Závazná cena (může být odlišná od prodejních materiálů důsledkem tiskové chyby) dohodnutá mezi klientem a cestovní kanceláří je uvedena ve smlouvě.
- Ceny byly kalkulovány na základě směnného kurzu české koruny vůči světovým měnám, cen dopravců a pohonných hmot a cen plateb spojených s realizací zájezdů v loňském roce. CK IveRia je proto oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, maximálně však o 10%, dojde-li ke zvýšení cen výše uvedených faktorů během prodeje zájezdů.

IV. ÚČAST NA ZÁJEZDU

- Účastníkem zájezdu může být kterákoliv osoba, která je v době podpisu cestovní smlouvy starší 18-ti let. Osoby ve věku 15–17 let včetně se mohou účastnit zájezdu pouze s písemným souhlasem zákonného zástupce uvedeným v cestovní smlouvě jako smluvní plátec. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit zájezdu pouze v doprovodu jejich zákonného zástupce, popř. osoby starší 18-ti let uvedené v přihlášce jako objednatel.
- Každý klient je osobně zodpovědný za dodržování pasových, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních a dalších předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí země a míst do kterých cestuje, popř. zemí, kterými jen projíždí. Všichni klienti starší 15 let jsou povinni mít svůj cestovní doklad a dbát na to, aby jeho platnost po skončení zájezdu byla minimálně 3 měsíce. CK IveRia nenesе žádnou odpovědnost za případné problémy vzniklé nesprávnými úkony klienta. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů a varování uvedených v pokynech na cestu, nese klient ke své tíži.

V. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

- Sjednanou službou se rozumí služba uvedená ve smlouvě o zájezdu a služba odvozená od služby uvedené v prodejních materiálech. Rozšíření služby nebo případné dohodnuté změny služeb nad rámec nabídky CK IveRia musí být uvedeny v přihlášce, popř. jejím doplňku. Tyto jsou písemně potvrzeny a klientem uhrazeny před jejich poskytnutím v plné výši. Délka zájezdu je daná termíny uvedených v prodejních materiálech, odjezd a příjezd budou klientovi upřesněny v pokynech pro účastníky na zahraničním zájezdu. Lhůta pro obdržení pokynů je 7 kalendářních dnů před uskutečněním zájezdu, pokud byly splněny veškeré náležitosti pro vznik smluvního vztahu. Pokyny jsou pouze informativního charakteru. Bez řádného doplacení celkové ceny zájezdu a řádně vyplněných údajů, které jsou nezbytné pro účast na zahraničním zájezdu je CK IveRia oprávněna pokyny nepředat a neumožnit klientovi čerpat objednané služby. Klienti jsou povinni se k odjezdu dostavit včas, dle pokynů, nejpozději 15 minut před odjezdem. CK IveRia si vyhrazuje právo zahájit zájezd bez nepřítomného klienta a to bez jakékoli náhrady, pokud ke zpoždění nedošlo z vyšší moci.
- Pokud nastanou nezaviněné okolnosti, které CK IveRia brání poskytnout služby podle předem stanovených a sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny, jako jsou např. změna programu, trasy, zvýšení ceny atp., případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny budou klientovi bez odkladu sděleny. Pokud klient neodstoupí od cestovní smlouvy, do 3 kalendářních dnů od obdržení sdělení, bude mít CK IveRia za to, že se změnami souhlasí. Klient má právo na odstoupení cestovní smlouvy a na vrácení již uhrazené částky v plné výši, bez jakýchkoli stornopoplatků v těchto případech:
 - při zrušení zájezdu (všech sjednaných služeb) CK IveRia
 - při změně termínů konání zájezdu o více než 3 dny
 - při změně ceny zájezdu o více než 10%

Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je ubytování ve stejné nebo vyšší kvalitě za stejnou cenu, změna odjezdového popř. příjezdového místa oproti původně stanovenému, nebo chybný součet cen sjednaných služeb uvedených v cestovní smlouvě i v případě že je správná cena vyšší jak 10%, nebo případné překlepy v pokynech pro účastníky zájezdu, neboť závazným dokumentem je cestovní smlouva. V případě zpoždění odjezdu a příjezdu nevzniká klientovi nárok na odstoupení cestovní smlouvy.

- CK IveRia je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb i v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK IveRia povinna zabezpečit náhradní program a služby ve stejné nebo vyšší kvalitě za stejnou cenu, popř. vrátit klientovi zaplacenou částku za neposkytnuté služby ne vinou CK IveRia, za kterou nebyla poskytnuta náhradní plnění, v plné výši bez jakýchkoliv stornopoplatků.

- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti CK IveRia, nebo které klient neovlivní tím, že zcela nebo částečně nevyužije některé z jím objednaných a zaplacených služeb, nevzniká mu nárok na náhradu popř. slevu z ceny zájezdu. Pro takové skutečnosti má klient možnost uzavřít pojistění proti stornu zájezdu.

VI. PŘÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

- Klient má právo na řádné poskytnutí jím objednané a v plné výši uhrazené služby, na dostatečné informace, které nebyly uvedeny v prodejních materiálech, na seznámení s případnými změnami programu zájezdu, jakož i služeb a cesty, na zrušení cestovní smlouvy za podmínek stanovených těmito podmínkami, jakož i písemně oznámit změny údajů v přihlášce CK IveRia. Dále má právo na reklamaci vad podle občanského zákoníku a platného reklamačního řádu CK IveRia, právo na ochranu osobních údajů a právo na obdržení pokynů. Klient je oprávněn vzít s sebou na zájezd domácí zvíře do maximální váhy 5 kg, a to pouze po předběžné dohodě v CK. Tato skutečnost musí být poznamenána v cestovní smlouvě. Zvíře musí být v cestovní přepravce a klient je povinen za něj uhradit jízdné v plné výši a uhradit poplatky všem poskytovatelům služeb dle jejich platných ceníků.
- K základním povinnostem klienta patří úplné seznámení s těmito podmínkami a jejich souhlas a srozumitelnost podepsat ve smlouvě o zájezdu, pečlivě zkontrolovat všechny údaje, ceny a rozsah služeb uvedených ve smlouvě, převzít od CK IveRia doklady nezbytné pro čerpání služeb, řádně si je**

překontrolovat, dodržovat pokyny CK IveRia, popř. jejich zástupců během přepravy nebo na místě konání zájezdu, a uhradit 100% celkové ceny zájezdu nejpozději 30 kalendářních dní před zahájením zájezdu. Dále je klient povinen uhradit případné škody, které způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby stanovené cestovní smlouvou, a zdržet se jednání, které by mohlo omezovat, ohrožovat nebo poškozovat ostatní účastníky zájezdu. Pro tyto případy je klient povinen zaplatit vratnou kauci za každou ubytovací jednotku před zahájením zájezdu, která mu bude po skončení zájezdu vrácena v plné výši, nebo snížena o částku vynaloženou na náhradu škody jím způsobené. Při porušení výše uvedených povinností klienta je CK IveRia oprávněna odstoupit od smlouvy (vyloučit klienta z účasti na zájezdu) a to bez jakýchkoliv nároků klienta na náhrady za nevyužité služby. Klient je dále také povinen informovat CK o svém zdravotním stavu. Pokud tak neučiní má CK za to, že klientův zdravotní stav je dobrý a nebrání mu nic k účasti na zájezdu. VII.

ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- CK IveRia si vyhrazuje právo zrušit zájezd v těchto případech:
 - není-li klientem uhrazena celková cena zájezdu v plné výši nejpozději 30 kalendářních dní před zahájením zájezdu. V tomto případě nemá klient nárok na vrácení již zaplacených záloh a je povinen doplatit CK stornoplatek do výše 50 % z celkové ceny zájezdu.
 - není-li uskutečnění zájezdu ani po vyčerpání všech možností z důvodů překročení hospodárnosti proveditelné, nejpozději 10 kalendářních dnů před zahájením zájezdu. Pro tento případ je CK IveRia ze zákona pojištěna proti úpadku CK.
 - je-li uskutečnění zájezdu ztíženo z nepředvídatelných mimořádných událostí (válna, zemětřesení, povstání, záplavy atp.) kdy by mohla být ohrožena bezpečnost, zdraví a život klientů, doporučuje CK IveRia sjednat cestovní přípojištění proti stornu zájezdu. V tomto případě nabídne klientům jiný termín, nebo jiný zájezd. Klient nemá nárok na vrácení již zaplacených záloh.
 - při porušení smlouvy o zájezdu a těchto podmínek. Za porušení se považují i případy, kdy je klient pod vlivem omamných a návykových látek, kdy bude klient slovně napadat pracovníky a zástupce CK, či se vyjadřovat vulgárně o CK. Klientovi za toto porušení nevzniká nárok na úhradu adekvátní části ceny zájezdu. Dále je klient povinen uhradit veškeré škody, které tak svým jednáním způsobí v dopravních prostředcích, poskytovatelům ubytování a poskytovatelům dalších služeb uvedených v přihlášce
 - nedojde-li k obsazenosti zájezdu v počtu min. 35 účastníků zájezdu. V takovém případě nabídne CK jiný termín zájezdu za stejnou cenu, min. 7 kalendářních dní před zahájením původně nasmlouvaného termínu. Pokud klient na změnu termínu nepřistoupí, vrátí CK klientovi v plné výši již zaplacené zálohy, bez jakýchkoliv stornoplateků. Klient nemá nárok na náhradu nákladů spojených se zrušením smlouvy o zájezdu ze strany CK.

VIII. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY KLIENTA

Klient má právo kdykoliv před uskutečněním zájezdu zrušit smlouvu o zájezdu výlučně písemnou formou na formuláři CK. Tato je zrušena ke dni, kdy klient sepiše záznam o zrušení v CK IveRia na příslušném formuláři. Pokud jde o sdělení poštovní cestou, je přihláška stornována ke dni kdy CK IveRia toto sdělení obdržela. Pokud klient odstoupí od smlouvy o zájezdu je povinen uhradit CK IveRia škody, které jí vznikly jeho jednáním podle platných storno podmínek:

- **více jak 60 kalendářních dní před zahájením zájezdu a méně než 7 kalendářních dnů od sepsání přihlášky 500,- Kč**
 - **více jak 60 kalendářních dní před zahájením zájezdu a více jak 7 kalendářních dnů od sepsání přihlášky skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10% celkové ceny zájezdu**
 - **59–30 kalendářních dní před zahájením zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% celkové ceny zájezdu**
 - **29–15 kalendářních dní před zahájením zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% celkové ceny zájezdu**
 - **14–8 kalendářních dní před zahájením zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% celkové ceny zájezdu**
- v době kratší než 8 kalendářních dní před zahájením zájezdu je klient povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu.**

Klient má právo i na pouhé změny (přehlášení polucestujících, změna rezervace atp.) za paušální poplatek 200,- Kč za jednu změnu.

Dojde-li změnou ke snížení počtu účastníků zájezdu uvedených v přihlášce, je objednavatel (smluvní plátec) povinen za tyto odhlášené osoby uhradit výše uvedené stornoplatky.

IX. REKLAMACE

Klient je oprávněn uplatnit svá práva vyplývající z odpovědnosti za vady služeb výhradně formou písemného reklamačního podání (dále jen reklamační) a to na formuláři CK. Spolucestující uvedené v přihlášce mohou reklamovat poskytnuté služby pouze prostřednictvím objednavatele (smluvního plátce). Reklamační musí být uplatněna ihned poté, co klient zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamační a to takovým způsobem, aby závadný stav byl neprodleně a na místě odstraněn, služba doplněna nebo nově poskytnuta či poskytnuta adekvátní služba náhradní. Jedná se o poskytnutí potřebné součinnosti klienta ve smyslu základních občanskoprávních a dalších předpisů. Klient je povinen dbát i na včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči přímým dodavatelům služeb a ve vlastním zájmu zajistit dle možností přímo na místě potřebné písemné či jiné podklady, svědčící o druhu a rozsahu reklamovaných služeb. Klient je oprávněn uplatnit reklamaci poskytovaných služeb již v průběhu jejich poskytování u pracovníka či zástupce CK IveRia, popř. u delegáta zájezdu, kteří jsou povinni o námitkách klienta ihned rozhodnout a dle možností zajistit na místě nápravu. Pokud není na základě reklamační sjednána náprava přímo na místě ani není dohodnuto jiné řešení, sepiše pracovník či zástupce CK IveRia, popř. delegát s reklamujícím klientem zápis, ve kterém uvede předmět reklamační a klientem uplatňované nároky. Klient je oprávněn uplatnit reklamaci veškerých sjednaných služeb též následně u pracovníka, popř. majitele CK IveRia. Učiní tak zásadně formou písemného podání. Služby obstarané CK IveRia u jiné organizace může zákazník reklamovat i u tohoto přímého dodavatele služeb. O způsobu a rozsahu odpovědnosti CK IveRia i dodavatele platí ustanovení vztahující se na služby, které byly předmětem obstarání. Pokud pracovník CK IveRia nemůže u takto následně uplatněných podání vyřídit reklamaci okamžitě, sepiše při ústních námitkách s reklamujícím klientem zápis, ve kterém uvede předmět reklamační a uplatňované nároky i podklady, které zákazník předal a jimiž své nároky zdůvodňuje. Reklamační uplatněné přímo na místě a v době poskytování služeb či uplatněné následně, musí být vyřízeny CK IveRia bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od jejich uplatnění. Vyřízení reklamační spočívá v bezplatném odstranění vad služeb nebo jejich doplnění, popř. dle možnosti v poskytnutí náhradních služeb. Pokud toto není možné, poskytne CK IveRia klientovi přiměřenou slevu v rozsahu odpovídajícím druhu, rozsahu a charakteru vad. Pokud služba nebyla zcela nebo zčásti poskytnuta, a to ani formou náhradního plnění, poskytne CK IveRia klientovi refundaci (vrátí klientovi zpět zčásti či v plném rozsahu zaplacenou cenu služby). Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti CK IveRia a na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nečerpá objednané, zaplacené a CK IveRia zajištěné služby, nebo nedojde-li k okolnostem následně nemožnosti plnění, nevzniká klientovi, není-li v konkrétním případě písemně sjednáno jinak, nárok na vrácení zaplacené ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny služeb.

X. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V CK IveRia lze sjednat cestovní pojištění u ČSOB pojišťovny. Rozsah základního pojištění dle ceníku na www.iveria.cz se vztahuje pouze na případné léčebné výlohy, úraz, popř. hospitalizaci v místě konání zájezdu.

CK IveRia doporučuje klientům, aby se z vlastního zájmu připojistili na storno zájezdu opět dle aktuálního ceníku na www.iveria.cz jak je uvedeno ve čl. V odst. d) a ve čl. VII. Všechna pojištění zprostředkovaná CK IveRia se nevztahují na změny cestovních plánů, ani na zrušení cestovní smlouvy z akutních onemocnění, které existovaly během sjednávání pojištění.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto podmínky CK IveRia se vztahují pouze na zájezdy pořádané CK IveRia. Veškeré údaje uvedené v prodejních materiálech odpovídají údajům platným v době tisku. CK IveRia si proto vyhrazuje tyto údaje upravit ve smlouvě o zájezdu. Tyto podmínky vstupují v platnost 01.11.2019 a platí až do jejich odvolání.