

# CESTOVNÍ SMLOUVA, část B - Všeobecné podmínky účasti na zájezdech pořádaných cestovní kanceláří IDEAL-TOUR PRAHA,s.r.o. IČ: 25703269, platné pro zájezdy pořádané v roce 2017, dále jen "všeobecné podmínky".

**Vážení klienti, ještě před zaknihováním Vámi zvoleného zájezdu si přečtěte následující pokyny a informace, tvořící nedílnou součást smlouvy o zájezdu, která se řídí § 2521 a n. podle zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku. Smlouva o zájezdu (dále jen „smlouva“) vzniká mezi objednavatelem a jím přihlášenými společenstvámi (dále též jen „zákazník“) zapsanými na závazné přihlášce na zájezd podle katalogu pořadatele nebo podle nekatalogové nabídky vydané pořadatelem cestovní kanceláří IDEAL-TOUR PRAHA,s.r.o. na straně jedné a cestovní kanceláří IDEAL-TOUR PRAHA,s.r.o. (dále též jen „CK“) na straně druhé.**

## Článek I. - Cestovní smlouva

Smlouva uzavřená mezi CK a objednavatelem (dále též „zákazníkem“, „objednavatelem“ či „klientem“) má vždy písemnou formu a je tvořena:

(a) katalogem, podle kterého je učiněna nabídka, na základě které je smlouva uzavřena. V případě, že je smlouva uzavřena na základě mimokatalogové nabídky (tzn. nabídky, která není v žádné formě uveřejněna v žádném z oficiálních katalogů CK platných v období, kdy je smlouva uzavírána), je přílohou smlouvy také tištěná forma této nabídky obsahující náležitosti předepsané zákonem.

(b) Těmito všeobecnými podmínkami účasti na zájezdech, které vymezují zejména rámec a podmínky uzavření smlouvy.

(c) Závaznou přihlášku na zájezd (dále také jen závazná přihláška nebo jen přihláška) která obsahuje identifikaci obou smluvních stran, základní vymezení zájezdu (Ú), kterého (kterých) se smlouva týká (základní vymezení služeb, označení termínu konání a odkaz na patřičný popis v tištěném nebo elektronickém médiu (obvykle katalogu zájezdů nebo www stránek CK), podle kterého byl zájezd prodán (např. Formou uvedení kódu nebo odkazu), v případě, že je smlouva uzavřena na mimokatalogovou nabídku, je tato nabídka přílohou smlouvy. Smlouva platí pro všechny další osoby na ní objednatelům uvedeně. Za plnění smluvních závazků osob na smlouvě vyznačených ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno či dohodnuto odlišně. Smlouva může být měněna pouze písemně a to číslovanými dodatky nesoucími podpisy obou smluvních stran.

Smlouva nahrajuje ve smyslu § 2525 odst. (2) zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku, potvrzení o zájezdu, obě smluvní strany svým podpisem na smlouvě stržují, že smlouva, včetně všech příloh obsahující náležitosti uvedené v § 2527 odst. (1) a odst. (2) zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku. Pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že určení času zahájení a ukončení zájezdu je určeno dnem zahájení a ukončení zájezdu.

Objednavatel stvrzuje svým prohlášením a podpisem na závazné přihlášce na zájezd skutečnost, že je oprávněn jednat a ručí za jím přihlášené osoby na této přihlášce uvedeně.

Objednavatel jako zástupce společenstev (dále též zákazník nebo klient) uvedených ve smlouvě v její části závazná přihláška na zájezd stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd, že od CK převezme veškeré materiály, které je mu CK povinná poskytnout ve chvíli, kdy uzavře smlouvu na jím sjednaný zájezd, a to v dostatečném množství i pro ostatní zákazníky, jejichž jménem smlouvu podepisuje a že převezme také všechny přílohy smlouvy obsahující veškeré zákonom určené informace.

Objednavatel jako zástupce zákazníků uvedených na smlouvě stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd skutečnost, že považuje za zcela dostatečné informace o kategorii vybavenosti, poloze a hlavních charakteristických znacích ubytování, které je součástí zájezdu sjednaného předmětem smlouvy a také, že považuje za zcela dostatečnou charakteristiku dopravního prostředku, kterým je realizována doprava na zájezd sjednaném smlouvou, jakož i informace o kategorii dopravního prostředku a údaje o trase cesty a času odjezdu na zájezd a příjezdu ze zájezdu. Dále objednavatel potvrzuje svým podpisem skutečnost, že ve chvíli uzavření smlouvy obdržel všechny její části, tak jak jsou popsány v tomto článku.

Objednavatel jako zástupce zákazníků uvedených na smlouvě stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd, že dostal uspokojivou odpověď na všechny otázky, které považuje on i osoby společně s ním uvedené v smlouvě za důležité pro výběr zájezdu a čerpání poskytnutého produktu a následně sjednání této smlouvy a to písemně. Pokud zákazník nepožaduje žádné další doplňující informace a služby zákazníkům zvláště vymíněné a neobdržel tudíž žádné písemné vyjádření ze strany CK, stvrzuje svým podpisem i tuto skutečnost. Předmětné písemné vyjádření musí být strženo jako objednavatelem, tak zástupcem CK.

## Článek II. - Všeobecná ustanovení a upozornění

Pokud tyto podmínky odkazují na internetovou adresu CK nebo na www stránky CK, pak mají obě strany za to, že jde o adresu www.ideal-tour.cz

Při výběru zájezdu si dobře všimněte nabízených služeb. Jejich obsah popsán v katalogu zájezdů CK nebo v mimokatalogové nabídce CK, podle které je smlouva uzavřena, dále jen katalog, tvoří nedílnou rámec smluvních ujednání mezi klienty a CK (ostatní materiály např. doprovodné letáky hotelů, ústní sdělení, atp. mají pouze informační charakter a obě strany mají za to, že nejsou závazné. Závazný je takový materiál pouze v případě, že obsahuje nabídku CK, která se liší jak cenově, tak skladbou služeb od nabídek uvedených v oficiálních katalozích CK, aktuálních v době uzavření smlouvy) ve vztahu k smluvně sjednané ceně souboru poskytovaných služeb (dále jen zájezdu), je třeba si uvědomit některé skutečnosti vyplývající ze zvoleného zájezdu, tak i poskytovaných fakultativních služeb, které si v rámci zájezdu zákazníci objednali.

Např. pokud volíte pokoje 3, 4lůžkové (tedy obvykle 2lůž. s jednou nebo dvěma přílohami nebo v případě čtyřlůžkových pokojů např. pokoje se dvěma dvojlůžky tzv. „Queen size“ tj. cca 130 cm šířky) je omezené pohodlí vyjádřeno ve vztahu k základní ceně (tj. ve 2lůž. pokojí). Proto zejména pro dospělé doporučujeme volit pouze 2 lůžkové pokoje. Cenová nabídka poskytuje všem zákazníkům možnost výběru kapacit a programů jak z pohledu ceny, tak z pohledu kvality. K orientaci služeb si zejména popis těchto zařízení v katalogu a zejména dále uvedené údaje (případně v jiné oficiální nabídce vydané CK) a informace podané ze strany CK. CK poskytuje na požádání podrobné vysvětlení očekávané úrovně služeb ve vztahu k dohodnuté ceně hlavního zájezdu, resp. dalších poskytovaných služeb. Ubytovací zařízení jsou ze strany CK pečlivě vybírána, přesto je dobré si při výběru uvědomit, že k odpočinku patří i zábava a tedy i místa popisovaná jako klidnější nevylučují blízkost obvyklých zábavních zařízení.

Pokud není zvláštním smluvním ujednáním dohodnuto odlišně, negarantuje CK, přidělení komplexech kapacit - pokojů v hotelu nebo apartmánů v apartmánových komplexech, které je vždy v plné místní dispozici smluvního partnera CK a proto nemůže být umístěn pokojí,apartmán v rámci ubytovacího zařízení předmětem reklamace.

Standardní jednolůžkové pokoje mají obvykle malou výměru a nemusí být vybaveny balkónem a to ani v případě, kdy je u dvojlůžkových pokojů balkon ze strany CK garantován.

Dále CK klientům doporučuje posoudit volbu zájezdu i z hlediska zvyklostí v zemi, kterou si vybrali (např. skutečnost, že v Itálii je většina pláží prvních a tudíž je třeba počítat i s náklady na uhrazení vstupů atd.)

Prodeje typu last minute mají vždy charakter prodávající zbytkových kapacit, případně prodaje podle speciální nabídky ubytovacího zařízení nebo dopravní společnosti. Pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že prodaje typu last mi-

nute jsou všechny prodaje, které jsou prodány podle kapacity a jejichž cena nepřesáhne 85% ceny katalogové anebo zvláštní nabídky kapacit, které nemusí být předmětem katalogové nabídky a které jsou označeny termínem na poslední chvíli, nebo last minute. Vzhledem k tomuto charakteru prodajů mají obě strany za to, že může dojít k drobným odchylkám mezi kvalitou a charakterem služeb poskytnutých podle prodaje typu last minute a služeb popsáných v katalogu u předmětné kapacity (pokoj prodané v režimu last minute nemusí být vybavené balkónem i v případě, že základní katalogový popis hotelu tuto službu nabízí, nemusí být poskytnuty nadstandardní služby jako jsou klimatizace, nápoje k jídlům, možnost bezplatného čerpání animačních programů, které hotel poskytuje atp. Pokud dojde k takové úpravě služeb, mají obě strany za to, že tato skutečnost je již zohledněna ve sjednané ceně a že tyto úpravy nemohou být předmětem reklamace. Hotelové služby, které nabídky typu Last Minute mohou být ve vyšší míře nežli nabídky standardní díly overbookingu (překnihování) hotelové poskytnuty v náhradním ubytovacím zařízení ve smyslu článku X těchto všeobecných podmínek, obě strany souhlasí s tím, že tato skutečnost je mj. vyjádřena nižší cenou a nemůže být proto předmětem reklamace a to ani v případě, kdy katalogová cena zájezdu do hotelu, ve kterém by takové náhradní ubytování bylo poskytnuto, je nižší než katalogová cena hotelu sjednaného smlouvou, pokud cena zájezdu typu „last minute“ je nejméně o 15% nižší nežli katalogová cena takového hotelu ve kterém je náhradní ubytování poskytnuto.

Veškeré časové údaje jsou orientační, vyjma přesné hodiny odjezdu a srazu na zájezd. Stejně tak údaje udávající vzdálenost hotelu od pláže jsou orientační. V katalogu jsou umístěny orientační mapy s trasami zájezdů. Trasy z odjezdového místa do prvního místa dle programu a z posledního místa dle programu do příjezdového místa jsou vyznačeny orientačně a mohou se s ohledem na dopravní a místní podmínky měnit. Vyčť paměťhodnoty u jednotlivých míst navštívených v rámci poznávacích zájezdů, který je uvedený v katalogu má charakter informativní a slouží jako přehled hlavních pamětihodnot v dané lokalitě tak, aby si mohl klient sestavit program v čase, kdy není organizován ze strany CK. Změna programu poznávacích zájezdů vyhraněna vzhledem k aktuálním podmínkám (nepřízeň počasí, dopravní situace, mimořádné veřejné akce v lokalitě, atp.). Uvedené výše vstupného je odvozena na údajích sezóny 2016 a může se měnit. Všechny ostatní údaje, sloužící k orientaci klientů (např. údaje o dopravních předpisech, vstupech atd.) jsou založeny na informacích, které nemusí být aktuální a CK neodpovídá za případné škody, které by mohly z tohoto důvodu klientům vzniknout. Při zájezdech zejména pobytových je v den příjezdu ubytování vždy v odpoledních hodinách a v den odjezdu se pokoje opouštějí zpravidla okolo 10.00. Pokud není výslovně uvedeno jinak, tento postop je dán nutností přípravy pokojů.

Při zajištění letecké přepravy je první a poslední den zájezdu určen k přípravě. Obě strany se dohodly, že vzhledem k možnému přesunu času odletu a příletu mohou být stravovací služby v příletový a odletový den řešeny formou tzv. „balíčku“. V případě, že „balíček“ nebude poskytnut, finanční kompenzace ve výši 200 Kč na osobu za nečerpávanou stravovací službu. Takto mohou být řešeny stravovací služby pouze v případě, že z důvodu posunu letového času nebude tyto možné poskytnout řádně.

Pokud je v katalogu jako stravovací služba uveden „svědský stůl“, jedná se o typ stravování, kdy si zákazníci vyberou z několika druhů zeleniny, studených salátů, teplých jídel a teplých příloh, dále si klient vybírá dezert (v hotelovém zařízení vyšší kategorie - v restauraci Vám hotelová obsluha, dle Vašeho výběru podává stravu). Není-li uvedena bližší specifikace, pak je nutno mít za to, že snídaně je tzv. kontinentální (pečivo, maslo, jam, čaj nebo káva) a večeře a oběd jsou sevirované. Na skladbu stravování a způsob jeho konzumace a čas jeho poskytování nemá CK vliv.

## Článek III. - Služby průvodce, delegáta a technický servis

Pokud zájezd zahrnuje služby českého průvodce, jsou tyto dány následovně: doprovod zájezdu po stránce organizací, dále poskytuje v autokaru rámcově místopisné historické a další výklady, poskytuje doprovodný materiál, atp. Rovněž, v rámci možností daných mezinárodními ujednáními o průvodcovské službě, doprovází skupinu při jednotlivých prohlídkách.

Pokud zájezd zahrnuje služby delegáta, jsou tyto dány mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kde se jedná zástupce CK (dále jen „delegát“) věnuje klientům ubytování v několika hotelových zařízeních a zařízeních jím obdobyň v jím smluvně zajišťované lokalitě. K zajištění kontaktu s klienty užívá přímerých prostředků (informační tabule nebo delegátské knihy s pohotovostním kontaktem na mobilní telefon a listem připomínek, stanovení „kontaktních hodin“ např. 2x týdně, atp.) Pokud se klient rozhodne kontaktovat delegáta mimo jeho úřední hodiny, číť tak vždy na vlastní náklady.

Pokud zájezd zahrnuje službu technického servisu CK, zahrnuje tato služba asistenční službu v českém jazyce, na kterou se v případě problémů můžete na vlastní náklady telefonicky obrátit.

## Článek IV. - Dopravní služby

Pokud cena zájezdu obsahuje dopravu luxusním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem vybaveným klimatizací, WC, videem, polohovatelnými sedadly. Obvykle je tato přeprava realizována autokary typu Neoplan, Volvo, Scania, atp. Obě strany mají za to, že pokud dojde během přepravy k poruše na klimatizaci, WC či videu, jedná se o drobnou provozní závadu, která nezakládá nárok na zahájení reklamního řízení. V případě nízké obsazenosti poznávacích zájezdů může CK poskytnout dopravu luxusním autokarem vozidlem, které nemá v základním vybavení WC (toto ustanovení platí pouze pro zájezdy s obsazeností menší než 35 os.). Pokud zájezd zahrnuje dopravu standardním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem, který je vybaven polohovatelnými sedadly. Obvykle je tato doprava realizována autokary typu Karosa Lux.

Letecké zájezdy a vybrané autokarové zájezdy jsou ze strany CK pořádané ve spolupráci s dalšími cestovními kancelářemi.

**Služba svoz -** CK IDEAL - TOUR si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily či mikrobusey. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 8 cestujících může CK IDEAL - TOUR zmínit zajištění dopravy klientů k zájezdu na veřejnou hromadnou dopravu (meziměstské autobusy, vlaky, metro). V případě zrušení svozu kdy v nástupním místě bude méně než 8 cestujících bude navržen příslušný příplatek za tzv. „svoz“. Klientovi bude tato částka zaplacená po návratu ze zájezdu a to u kanceláří, kde si zájezd zakoupil. V takovém případě bude klient informován v pokynech na zájezd. Změna služby svozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného stoma podle všeobecných podmínek. Místo

a čas odjezdu na zájezd se řídí „Pokyny k zájezdu“, které klient obdrží od CK cca 7 dní před odjezdem/odletem.

V případě sjednávání služeb letecké dopravy je objednavatel vždy písemně nebo ústně informován o tom, která letecká společnost přepravu zajišťuje.

CK je povinna informovat klienta o identitě leteckého přepravce a mít k dispozici v prostorách provozovny či na www stránkách černou listinu leteckých přepravců, která je čtvrtletně aktualizována.

Práva a povinnosti klientů a CK při autokarové nebo letecké přepravě sjednané na základě smlouvy se řídí platnými zákony ČR a států ve kterých je taková přeprava realizována, dále platnými mezinárodními smlouvami, které se takové přepravy týkají a dále přepravním řádem CK, který je nedílnou součástí všeobecných podmínek účasti na zájezdech CK. Přepravní řád je uveřejněn na adrese www.ideal-tour.cz a dále je k dispozici u každého smluvního zástupce CK. Klient a CK se dohodli, že klient svým podpisem na smlouvě stvrzuje také skutečnost, že mu jsou známy tyto všeobecné podmínky včetně přepravního řádu a že s těmito všeobecnými podmínkami, včetně přepravního řádu, souhlasí.

## Článek V. - Základní podmínky účasti

Nezbytnou podmínkou účasti klienta CK na zahraničních zájezdech CK je vlastnictví platného cestovního pasu a případně jiných či dalších dokumentů nutných pro vystavení do zahraničí (zejména platného OP, pokud klient cestuje do země EU a nechce cestovat s platným cestovním pasem, cestovním vízum atp.). Pokud není výslovně uvedeno v katalogu, není poplatek za vízum v ceně zájezdu. CK může jako tranzitní zemi pro příjezd k pobytovému či poznávacímu zájezdu použít zemi, kde je vízová povinnost. Na tuto skutečnost upozorní CK písemně klienty nepozději 21 dnů před odjezdem na zájezd, pokud dojde k uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 21 dnů před odjezdem, upozorní CK na tuto skutečnost při uzavření smlouvy. Obě strany mají za to, že nesplnění této lhůty nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy. Další podmínkou je uzavření pojistky na léčebné výlohy v zahraničí po dobu trvání zájezdu, pokud tato pojistka není zahrnuta již v ceně zájezdu a pokud se nejedná o zájezd, který je organizován pouze na území ČR. Podmínkou účasti klienta CK na zájezdech CK je dodržení základních norem a pravidel slušného chování (jako hrubé porušení této podmínky je chápáno zejména nadměrné užívání alkoholu, obtěžování ostatních klientů, výhrůžky, útok na osobu nebo majetek ostatních účastníků zájezdu nebo zástupců CK apod.). V případě, že tyto podmínky nebudou ze strany klienta splněny či budou prokazatelně porušeny v průběhu trvání smluvního vztahu, zejména v průběhu poskytovaných služeb podle smlouvy, je průvodce, delegát nebo jiný oprávněný pracovník CK zmocněn k vyloučení takového klienta ze zájezdu, čímž ukončí smluvní vztah mezi CK a předmětným klientem. V takovém případě CK neposkytuje jakoukoliv finanční kompenzaci ani nezařizuje návrat do odjezdového místa. Děti do 15 let mohou cestovat jen v doprovodu dospělých osob, které za ně ručí (cestují-li samy, pak jen s písemným souhlasem zákonného zástupce). Osoby mezi 15 - 18 lety mohou samostatně cestovat také pouze s písemným souhlasem a zplnomocněním svých zákonných zástupců. Pokud jsou klienti starší 65 let nebo mají-li zdravotní problémy, doporučujeme konzultovat způsobilost k účasti na zájezdu, zejména u zájezdů do klimaticky či epidemiologicky náročných oblastí, s ošetřujícími lékaři.

Účast na zájezdu (poskytnutí služeb dle smlouvy) je dále podmíněna řádným dodržením smluvních podmínek ze strany klientů a to zejména podmínek týkajících se plateb za objednaný zájezd a jejich termínů, jakož i poskytnutí pravidelných a úplných informací požadovaných ze strany CK pro zaknihování a vyhotovení závazné přihlášky.

V případě, že zákazníci (klienti) nesplní některou z podmínek účasti na zájezdu, CK je oprávněna kdykoliv po zjištění této skutečnosti odstoupit od smlouvy a to i v případě, že došlo k čerpání některé ze služeb zájezdu. CK v takovém případě neručí za škody tímto klientům (klientům) vzniklé a není povinná poskytnout objednané služby (jakoukoliv finanční kompenzaci nebo slevu z ceny zájezdu). Při takovém odstoupení ze strany CK je zákazník povinen uhradit odstupné podle článku XII těchto všeobecných podmínek.

**Článek VI. - Závaznost smlouvy**  
Smlouva je mezi zákazníkem a osobami jím k účasti na zájezd přihlášenými a CK závazně uzavřena ve chvíli podpisu řádně vyplněné závazné přihlášky a to oběma stranami a CK je povinná poskytnout touto smlouvou dohodnutá plnění pouze v případě, že je ze strany zákazníka v řádném termínu zaplacená celá cena zájezdu, jakož i dále objednaných služeb.

Právo účasti na zájezdu získává a osob jím na zájezd přihlášených vzniká řádným zaplacením ceny zájezdu. Povinnost závazné rezervace - zaknihování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany CK, vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané přihlášky na zájezd, tedy uzavřením smlouvy, prohlášením, že je zákazník plně seznám s těmito všeobecnými podmínkami a prohlášením, že s těmito souhlasí a zaplacením nejméně 50 % zálohy z ceny zájezdu. Zálohu nebo celou cenu za poskytování zájezdů skládá zákazník ve všech prodejních místech CK nebo u jeho smluvních prodejců (cestovních agentur). Cestovní agentura vybírá zálohové platby jménem CK nebo zaplacením na účet CK.

## Článek VII. - Platební ujednání

Zákazník je povinen při podpisu smlouvy složit CK finanční zálohu na objednané služby a to ve výši nejméně 50% ceny předmětných sjednaných služeb za všechny klienty uvedené na jím podepsané smlouvě.

Doplatek za objednané služby je zákazník povinen uhradit nepozději 30 dnů před odjezdem (poskytnutím první služby podle smlouvy) pokud není přímo u nabídky zájezdu uvedeno jinak. Rozhodným dnem pro tuto lhůtu je den ve kterém je cena za doplatek uhrazena buď pokladnou, nebo písemně na účet CK. Pokud je smlouva uzavřena ve lhůtě kratší než 30 dní před odjezdem na zájezd, musí zákazník zaplatit celkovou cenu zájezdu jedinou platbou současně s podepsáním smlouvy a jejím zaknihováním.

Bude-li přihláška vyplněna nepravdivě nebo doplatek nebude vybrán do 30 dnů před poskytnutím první služby podle smlouvy v případě, že tato byla uzavřena ve lhůtě delší nežli 30 kalendářních dnů, před poskytnutím první služby anebo pokud nebude cena za smlouvu sjednané služby uhrazena při jejím uzavření v případě, že smlouva je uzavírána ve lhůtě kratší nežli 30 kalendářních dnů před poskytnutím první služby podle této smlouvy, je CK oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy bez předchozího upozornění. Obě strany se dohodly, že v takovém případě neposkytne CK klientům žádnou finanční kompenzaci. Při takovém odstoupení ze strany CK je zákazník povinen uhradit odstupné podle článku XII těchto všeobecných podmínek.