

# Všeobecné smluvní podmínky forfeitového zájezdu

Cestovní kancelář Hassan El Hassan – Palmyra Tour se sídlem Běhoukova 59/2530, 15800 Praha 5, IČO 41156129, DIČ CZ5606102469 zajišťuje a poskytuje služby ubytovací, stravovací, dopravní včetně doplňkových služeb, organizuje a poskytuje poznávací zájezdy standardní i forfeitové /na míru/ pro skupiny i individuální cestující.

## I

### Vznik smluvního vztahu

- 1.1. smluvní vztah mezi cestovní kancelář Hassan El Hassan – Palmyra Tour, dále jen cestovní kancelář, a zákazníkem, případně jeho zplnomocněným zástupcem, dále jen zákazník, vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kancelář, případně jejím zplnomocněným obchodním zástupcem.
- 1.2. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzené objednávky, reklamním řádem a těmito podmínkami.

## II

### Ceny objednaných služeb a platební podmínky

- 2.1. Ceny objednaných služeb zahrnují jen to, co je uvedeno ve smlouvě a bylo vyžádáno zákazníkem.
- 2.2. Ceny objednaných služeb byly kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů.  
CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.
- 2.3. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny objednaných služeb včetně fakultativních služeb, která je splatná po podpisu cestovní smlouvy.
- 2.4. Doplatak musí být uhrazen nejpozději do 30 dnů před realizací cesty.
- 2.5. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu objednaných služeb, a to do 21 dnů před zahájením cesty v případě:  
a/ zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,  
b/ plateb spojených s dopravou např. letištních poplatků,  
c/ zvýšení směrného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru více než o 10%.  
CK je povinna o tom informovat zákazníka 21 dnů před zahájením cesty.
- 2.6. V případě, že zákazník nedodržel termín úhrady ceny objednaných služeb, CK je oprávněna bez dalšího upozornění tyto služby zrušit.  
Dále zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty dle stornopoplatků.
- 2.7. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném uhrazení ceny objednaných služeb.

## III

### Práva a povinnosti zákazníka K základním právům zákazníka patří:

- a/ Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb.  
Pokud bez zavinění CK zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- b/ Právo na informace o okolnostech a náležitostech potvrzených služeb, pokud nejsou uvedeny v katalogu, a to včetně práva na pokyny na cestu minimálně týden před jejím začátkem, pokud služby nejsou objednané v kratším termínu.
- c/ Právo být seznámen se změnami objednaných služeb, rozsahem služeb a cenami.
- d/ Právo zrušit sjednané služby kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstupněm od smlouvy za podmínek uvedených v článku čl.V /stornopoplatky/.
- e/ Právo na reklamaci v souladu s článkem čl.VI /reklamace/.
- f/ Právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě před nepovolenými osobami.
- g/ Právo písemně oznámit cestovní kancelář, že se místo něho účastní jiná osoba, v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky objednaných služeb. Těmito podmínkami se rozumí především:  
1/ knihování letecké rezervace v cenově stejné knihovací třídě, v níž byl knihován původně přihlášený klient,  
2/ možnost získání vstupního víza pro nového klienta, a to v průměru tři týdny před realizací cesty.  
Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny objednaných služeb a poplatků spojených s překnihováním dle článku čl.V /stornopoplatky/

### K základním povinnostem zákazníka patří:

- a/ Poskytnout cestovní kancelář součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kancelář požadované pro zajišťování objednaných služeb.
- b/ Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu realizace objednaných služeb, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- c/ Zaplatit cenu objednaných služeb v souladu s článkem čl.II těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem.
- d/ Převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb /letenky, vouchery, víza, cestovní pokyny/, řádně si je překontrolovat a řídit se jimi.
- e/ Dostavit se ve stanoveném času na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.
- f/ Dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestují. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vizovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou neoddržením tohoto ustanovení nese zákazník.
- g/ Zaplatit sjednanou cenu objednaných služeb v termínech dle pokynů cestovní kanceláře a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce cestovní kanceláře.
- h/ Veškeré závaty a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.
- i/ Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky a jejich objednané služby.
- j/ Uhradit event.. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

## IV

### Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení objednaných služeb

- 4.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny dráhy dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, ev. programu během poznávacího zájezdu.
- 4.2. Cestovní kancelář neručí za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letu) a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování příjpu, dovolené, obchodních termínů brát v úvahu možnost výrazného posunu letu. Cestovní kancelář neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku takových posunů.

V případě posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb, ani náhrada jakýchkoli s tím spojené škody.

- 4.3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit objednané služby, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků dle smlouvy. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě cestu zrušit – nejpozději však 14 dní před jejím plánovaným zahájením a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

- 4.4. Cestovní kancelář je oprávněna činit operativní změny programu a poskytování služeb v průběhu čerpání objednaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:  
– zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu, pokud možné shodně nebo blížeji ke původním podmínkám, resp. odpovídající obsahu objednaných služeb,  
– vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,  
– poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.  
V případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejně nebo vyšší kategorie/, jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kancelář vyloučeny.
- 4.5. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného a časového programu z důvodu zásluhy vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, nešťastí a další okolnosti), které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny objednaných služeb, ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.
- 4.6. U objednaných služeb uspořádaných CK Hassan El Hassan – Palmyra Tour jsou první a poslední den, není-li v programu uvedeno jinak, uctyeny především k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotné rekreačního pobytu, v tomto smyslu nelze reklamovat event. zkrácení pobytu.
- 4.7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejně nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu, další nároky vůči cestovní kancelář jsou vyloučeny.
- 4.8. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny objednaných služeb.

## V

### Odstoupení od smlouvy - stornopoplatky

- 5.1. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za objednané služby bez jakýchkoli stornopoplatků  
– při zrušení objednaných služeb cestovní kancelář,  
– při změně termínu konání objednaných služeb o více než 7dnů .
- 5.2. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil, nebo toto na prodejní místo zašle doporučenou poštou, případně jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, případně dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.
- 5.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře stanovené smlouvou nebo odstoupil-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákaznickem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář odstupné z celkové ceny objednaných služeb ve výši:  
– do 60.dne skutečné vzniklé náklady, avšak minimálně 1000 Kč na osobu,  
– 59.– 30. den skutečné vzniklé náklady, avšak minimálně 30% z celkové ceny služeb,  
– 29.– 21. den skutečné vzniklé náklady, avšak minimálně 50% z celkové ceny služeb,  
– 20.– 15. den skutečné vzniklé náklady, avšak minimálně 75% z celkové ceny služeb,  
– 14.– 7. den skutečné vzniklé náklady, avšak minimálně 90% z celkové ceny služeb,  
– 6.– den odletu 100%.  
V případě, že se klient nedostaví k odletu nebo odlet zmešká, činí stornoplatek rovněž 100%.
- 5.4. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušnou cestu, pobyt apod.
- 5.5. Cestovní kancelář má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.
- 5.6. Cestovní kancelář může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvou vypovědět v těchto případech:  
a/ neproděné, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení adekvátní částky ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kancelář náklady spojené se zpáteční dopravou.  
b/ Do dvou týdnů před započetením cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného dle smlouvy nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.  
c/ Dvacátý den před termínem zahájení cesty, jestliže uskutečnění objednaných služeb je pro cestovní kancelář ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.  
d/ Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je cestovní kancelář povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
- 5.7. Další ustanovení:  
Předem stanovenou celkovou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem fakultativně zakoupených služeb. Předem stanovená celková cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované cestovní kancelář.
- 5.8. Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady luzemským a zahraničním dovozatelům.
- 5.9. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka:  
a/ V případě změny jména cestujícího, nebo hotelu v téže destinaci a termínu objednaných služeb, pokud je to možné, účtuje cestovní kancelář poplatek:  
– od potvrzení přihlášky do 15. dne před odletem skutečné vzniklé náklady,  
– od 14. dne před odletem se změna knihování posuzuje jako zrušení objed-

naných služeb a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek.  
Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování.

## VI

### Reklamační odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Svě nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od skončení objednaných služeb. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měly být služby ukončeny, jinak právo na reklamaci zaniká.  
Při výskytu závat v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit písemně v místě vzniku průvodce – delegátovi cestovní kanceláře, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohl být uskutečněna náprava na místě. Opomeně-li zákazník z vlastní viny na nedostatky poukázat, nemá nárok na opomenu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiše průvodce-delegát, případně jiný odpovědný pracovník se zákaznickem reklamaci protokol.  
V případě, že není nutno reklamaci vyřešit na místě, podepíše delegát/průvodce zákazníkovi převzetí reklamčního protokolu. Tento potvrzený reklamční protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.  
Cestovní kancelář neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi., které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vylučeny.  
Dojde-li k okolnostem, jejich vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře „viz major“ nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.  
Výši náhrady škody za závatky ze smlouvy týkající se letecké dopravy se řídí ustanovením mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajafě.  
Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákaznickem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## VII

### Cestovní pojištění zákazníka

Všichni klienti, kteří splní podmínky cestovního pojištění léčebných výloh v zahraničí mohou být pojištěni, dle služby zájmu lze ještě klienta připojistit proti stornu cesty z jeho strany viz ceny a podmínky obou typů pojištění v CK.

## VIII

### Další podmínky

- 8.1. Vizum:  
V případě objednaní kompletních služeb tj. letecká doprava, ubytování, cestovní kancelář Hassan El Hassan – Palmyra Tour obstarává vizum všem klientům, kteří splňují podmínky vydání víza. O podmínkách udělení víza budou klienti vždy informováni. CK nese odpovědnost za případné potíže, které vzniknou v případě neudělení víza či zpožděním vydání víza.
- 8.2. Kategorie hotelů, stravování, služby a jiné okolnosti:  
Kategorie hotelů popsaných v materiálech CK vycházejí z hodnocení oficiálních úřadů dané země. Snídaně v některých hotelích jsou kontinentální a obsahují kávu nebo čaj, pečivo, máslo, marmeládu., někdy se jedná o bohatší arabskou snídaní, nebo jsou podávány formou švédského stolu.  
Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně objednaných služeb.  
V některých zemích může docházet k výpadkům elektriny a zásobování vodou. Úroveň služeb personálu v některých zemích může být na světové úrovni či méně, ale jedno je společné, a to milý a přátelský přístup personálu k hostům.  
Hlučný život Orientu ve dne a někdy i v noci není ničím výjimečným, v některých zemích a určitých obdobích se může vyskytovat i hmyz.
- 8.3. Hygiena: vztek předpíší jižních zemí k životnímu prostředí a přístup k hygienickým zvyklostem je na rozdíl od tuzemských tolerantější.
- 8.4. Klimatizaci naleznete pouze v hotelích, v jejichž popisu je přímo uvedena. Často je klimatizace ovládaná centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky závisí na rozhodnutí vedení hotelu. U klimatizovaných dopravních prostředků je ovládání klimatizace v kompetenci řidiče.
- 8.5. V blízkovýchodních zemích je vyloučeno koupání bez plavků.
- 8.6. V případě poznávacích okruhů doprovází účastníky po celou dobu jeho tvrný průvodce, který organizuje prohlídky, stravování, ubytování a všechny rozvrh dne, dojde-li v průběhu cesty u některého účastníka k události, která vyžaduje jednání na úřadech nebo podobně, poskytne průvodce nezbytnou organizační pomoc a radu, jinak je ale povinen dodržovat stanovený program zájezdu. Za ztrátu osobních věcí a cestovních dokladů, např. cestovního pasu, nebo cenin, např. letenky, nese během cesty odpovědnost cestující. Veškeré náklady spojené s touto ztrátou jsou na vrub cestujícího.

## IX

### Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kancelář Hassan El Hassan – Palmyra Tour jen tehdy, není-li cestovní kancelář stanoven, či předem sjednan rozsah výjimečných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu cestovní kanceláře o službách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy se zákaznickem.

### Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na této smlouvě zpracovávala cestovní kancelář Hassan El Hassan – Palmyra Tour, Běhoukova 59/2530, 158 00 Praha 5 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas udělují až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze záměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kancelář nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy udělují souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech uvedených na této smlouvě.