

Všeobecné smluvní podmínky

Cestovní kancelář Hassan El Hassan- Palmyra Tour se sídlem Běhounkova 59/2530, 15800 Praha 5, IČO 41156129, DIČ CZ5606102469 zajišťuje a poskytuje služby ubytovací, stravovací, dopravní včetně doplňkových služeb, organizuje a poskytuje a 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 zákaznickém 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 zájezdů a platební podmínky

- 2.1. Ceny zájezdů zahrnují dopravu, transfer z /na letiště v místě pobytu, ubytování a stravování podle vlastního výběru, případně program během zájezdu a průvodce, není-li uvedeno jinak v popisu zájezdu, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě.
- 2.2. ceny zájezdů 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 zájezdu včetně fakultativních služeb, která je splatná po podpisu cestovní smlouvy.
- 2.4. Doplátke musí být uhrazen nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu.
- 2.5. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to do 21 dnů před zahájením zájezdu v případě:
a/ zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
b/ plateb spojených s dopravou např. letištních poplatků,
c/ zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru více než o 10%.

CK je povinna o tom informovat zákazníka 21 dnů před zahájením zájezdu, 2.6. v případě, že zákazník nedodržel termín úhrady ceny zájezdu, CK je oprávněna bez dalšího upozornění zájezd zrušit. Dále zákazník hraří náklady spojené se zrušením cesty dle stornopoplatků. 2.7. Zákazník má nárok na poskytnutí služby jen při plném uhrazení ceny zájezdu.

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 nástupem na zájezd, pokud služby nejsou objednány v kratším termínu.
 - c/ Právo být seznámen se změnami zájezdů, rozsahu služeb a ceny.
 - d/ Právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku čl. V /stornopoplatky/
 - e/ Právo na reklamaci v souladu s článkem čl. VI /reklamacie/
 - f/ Právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě před nepovolenými osobami
 - g/ Právo obdržet doklad o povinném pojištění CK pro případ úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
 - h/ Právo písemně oznámit cestovní kancelář, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba, v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Těmito podmínkami se rozumí především:
1/ knihovně letecké rezervace v cenové třídě knihovnicí třídě, v níž byl knihovně původně přihlášený klient,
2/ možnost získání vstupního víza pro nového klienta, a to v průměru tři týdny před realizací zájezdu.
- Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu 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 uvádění údajů ve smlouvě a předložit doklady cestovní kancelář požadované pro zajišťování zájezdu.
- b/ Zajistí u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejich zdravotní stav to vyžaduje.
- c/ Zaplatit cenu zájezdu 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/ Dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestující. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vizovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník.
- g/ Zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce cestovní kanceláře.
- h/ závady 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 zájezdu.
- j/ Uhradit event.. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištění dle cestovní smlouvy.

IV

Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

- 4.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny drůhy 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 příjopů, 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 cestujícím právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb, ani náhrada jakékoliv s tím spojené škody.
- 4.3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného v jednotlivých zájezdu. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 14 dnů před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

- 4.4. Cestovní kancelář je oprávněna činit operativně změny programu a poskytnutých služeb v průběhu zájezdu, 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 kvalitě a rozsahu, pokud možné shodně nebo blíže ke původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu,
– 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 zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti), které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností a dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.
- 4.6. U zájezdů uspořádaných CK Hassan El Hassan–Palmyra Tour je první a poslední den, není-li v programu uvedeno jinak, určeny především k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dno přiročeného rekreačního pobytu, a to vtom smyslu nelze reklamovat event. zkrácení pobytu.
- 4.7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskutečně 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 zájezdu.

V

Odstoupení od smlouvy - stornopoplatky

- 5.1. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoli stornopoplatků
– při zrušení zájezdu cestovní kancelář,
– při změně termínu konání zájezdu 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, případě 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 povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou nebo odstoupi-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář odpůdné z celkové ceny objednaných služeb ve výši:
– do 60. dne skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 1000 Kč na osobu,
– 59. – 30. den skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 30% z celkové ceny zájezdu,
– 29. – 21. den skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 50% z celkové ceny zájezdu,
– 20. – 15. den skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 75% z celkové ceny zájezdu,
– 14. – 7. den skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 90% z celkové ceny zájezdu,
– 6. – den odletu 100%.

V případě, že se klient nedostaví k odletu nebo odlet zmešká číni stornopoplatek rovněž 100%.

- 5.4. Při určitém 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 příslušný zájezd, pobyt apod.
- 5.5. Cestovní kancelář má právo odečíst odpůdné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.
- 5.6. Cestovní kancelář může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání 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 nespěnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je ohratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.
c/ Dvacetý den před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu 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 dos 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. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům.
- 5.9. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka:
a/ V případě změny jména cestujícího, nebo hotelu v téže destinaci a termínu zájezdu, pokud je to možné, účtuje cestovní kancelář poplatek:
– od potvrzení příhlášky do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, – od 14. dne před odletem se změna knihování posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek.
Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování.

VI

Reklamacie, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Svě nároky z reklamacie musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od skončení zájezdu. 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 měl být zájezd ukončen, jinak právo na reklamaci zaniká.

VII

VII Povinné pojištění

Cestovní kancelář Hassan El Hassan – Palmyra Tour je povinna po celou dobu své účinnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona číslo 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejím základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a/ neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu.
 - b/ Nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu případě, že se zájezd neuskutečnil.
 - c/ Nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu /zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše jakoby by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

VIII

Cestovní pojištění zákazníka

Všichni klienti, kteří splní podmínky cestovního pojištění léčebných výloh v zahraničí jsou pojištěni, v případě zájmu lze ještě klienta připojistit proti stornu zájezdu z jeho strany viz podmínky obou typů pojištění v CK.

IX

Další podmínky

- 9.1. Vízum:
V případě objednání kompletních služeb CK Palmyra Tour tj. letecká doprava, ubytování, cestovní kancelář obstarává vízum všem klientům, kteří splňují podmínky vydání víza. O podmínkách udělení víza budou klienti včas informováni. CK neneso odpovědnost za případné potíže, které vzniknou v případě neudělení víza či zpožděním vydání víza.
- 9.2. Kategorie hotelů, stravování, služby a jiné okolnosti:
Kategorie hotelů popsanych v materiálech CK vycházejí z hodnocení oficiálních úřadů dané země. Snídaně v některých hotelech jsou kontinentální a obsahují kávu nebo čaj, pečivo, maslo, marmeládu., někdy se jedná o bohatší arabskou snídaně, nebo jsou podávány formou švédského stolu.
Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu.
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. Hlavný život Orientu ve dne a někdy i v noci není příliš vyjimečným, v některých zemích a určitých obdobích se může vyskytovat i hmyz.
- 9.3. Hygiena: vztah předpisů k životnímu prostředí a přístup k hygienickým zvyklostem je na rozdíl od tuzemských tolerantnější.
- 9.4. Klimatizace nalezenete pouze v hotelcích, v jejichž popisu je přímo uvedena. Často je klimatizace ovládána 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.
- 9.5. V blízkovýchodních zemích je vyloučeno koupání bez plavků.
- 9.6. V případě poznávacích okružích doprovází účastníky po celou dobu jeho trvání průvodce, který organizuje prohlídky, stravování, ubytování a časový rozvrh dne, dojde-li v průběhu zájezdu u některého účastníka k události, která vyžaduje jednání na úřadech nebo podobně, poskytné 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 zájezdu odpovědnost cestující. Veškeré náklady spojené s touto ztrátou jsou na vrub cestujícího.

X

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 cestovních 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 a ceníku cestovní kanceláře o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem.

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, Běhounkova 59/2530, 158 00 Praha 5 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze záměrným osobám a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kancelář nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst.2 zák.č.101/2000 Sb., rovněž i jménem všech uvedených na této smlouvě.