

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Hassan El Hassan-Palmyra Tour

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné smluvní podmínky „dále jen smluvní podmínky“ jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Hassan El Hassan-Palmyra Tour se sídlem Běhouňkova 59/2530, 158 00 Praha 5, IČO: 41156129.
- 1.2 Tyto smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Hassan El Hassan-Palmyra Tour.

2 Účastníci smluvního vztahu

Účastníci smluvního vztahu jsou:

- a) cestovní kancelář Hassan El Hassan-Palmyra Tour (dále jen CK), která vstupuje do smluvního vztahu buď přímo prostřednictvím vlastní provozovny nebo prostřednictvím obchodních zástupců, se kterými má CK uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení.
- b) Zákazník-obednavatel (dále jen zákazník) ať fyzická či právnická osoba.

3 Předmět smluvního vztahu

Předmětem uzavřené smlouvy mezi CK a zákazníkem jsou:

- a) sestava a kombinace služeb cestovního ruchu na území České republiky i v zahraničí, které odpovídají charakteristickým znakům „zájezd“ dle znění zákona č. 159/1999 Sb., dále jen zájezd.
- b) Jednotlivé služby cestovního ruchu jako: ubytovací, stravovací, dopravní nebo jiné služby cestovního ruchu, které organizuje a zajišťuje CK jako jednotlivé služby na území v ČR i v zahraničí na základě vlastních představ a požadavků zákazníka (dále jen jednotlivé služby).

4 Vznik smluvního vztahu

- 4.1 Smluvní vztah mezi CK Hassan El Hassan a zákazníkem vzniká na základě uzavřené smlouvy o zájezdu potvrzené a podepsané oběma stranami CK nebo jejím obchodním zástupcem a zákazníkem či jeho zplnomocněným zástupcem.
- 4.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen katalogem, tištěným nebo elektronické podobě (webové stránky), dodatečnými nabídkami, vzájemnými e-mailovými korespondencemi a všeobecnými smluvními podmínkami.
- 4.3 V případě vzniku jakékoliv sporné otázky, která není upravena smlouvou o zájezdu, všeobecnými smluvními podmínkami a dodatečnými důležitými informacemi, smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí platnými právními normami v České republice, platnými právními normami v Evropě a světě v rámci mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána.

5 Ceny zájezdů a platební podmínky

- 5.1 Ceny zájezdů jsou konečné a zahrnují dopravu, ubytování dle popsaného typu pokoje, stravování, vízum, není-li uvedeno jinak ve smlouvě o zájezdu, transfery letišť-hotel-letišť v místě pobytu, případně program zájezdu a jeho služeb, cestovní pojištění (v případě, že zákazník má vlastní pojištění, bude mu naše částka za pojištění odečtena).
- 5.2 Výše uvedený souhrn cen a služeb se nevztahuje na individuální služby, které se sestávají a skládají na základě přání a požadavků zákazníka a jež budou podrobně zmíněny ve smlouvě o zájezdu.
- 5.3 Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.
- 5.4 CK je oprávněna požádat o zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu včetně fakultativních služeb, která je splatná po podpisu smlouvy o zájezdu, a to ve lhůtě, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu.
- 5.5 CK je oprávněna v zájezdu sestavených na základě individuálních služeb „na míru“ požádat o zaplacení zálohy vyšší než 50 %.
- 5.6 Doplatek musí být uhrazen nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu.
- 5.7 Pokud smlouva o zájezdu je uzavřena mezi CK a zákazníkem ve lhůtě kratší než 30 dnů před nástupem na zájezd, zákazník je povinen uhradit celou cenu zájezdu po podpisu smlouvy ve lhůtě, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu.
- 5.8 Za zaplacení ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb je považován den připsané platby na účet CK Hassan El Hassan nebo den převzetí částky v hotovosti výhradně v provozovně CK Hassan El Hassan.
- 5.9 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. letištní a bezpečnostní poplatky,
 - c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než o 10 %.CK je povinna o tom informovat zákazníka 21 dnů před zahájením zájezdu.
- 5.10 V případě, že zákazník nedodržel termín úhrady zájezdu, CK je oprávněna bez dalšího upozornění od smlouvy o zájezdu odstoupit, tímto není dotčeno právo CK Hassan El Hassan na náhradu vzniklé škody.
- 5.11 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném a včasném uhrazení ceny zájezdu.

6 Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí objednaných služeb. Pokud zákazník bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- b) Právo na dodatečné informace o okolnostech a náležitostech potvrzených služeb, pokud nejsou uvedeny v tištěném nebo elektronickém katalogu, dodatečných nabídkách, a to včetně práva na pokyny na cestu minimálně týden před nástupem na zájezd, pokud služby nejsou objednaný v kratším termínu.
- c) Právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
- d) Právo odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb, a to za podmínek uvedených v článku č. 8
- e) Právo na reklamaci v souladu s článkem č. 9 (reklamace).
- f) Právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě před nepovolanými osobami.
- g) Právo obdržet doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- h) Právo oznámit písemně cestovní kanceláři, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba, v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky účasti na zájezdu. Tímto podmínkami se rozumí především:
 1. knihování letecké rezervace v cenově stejné knihovací třídě, v níž byl knihován původní přihlášený zákazník,
 2. možnost získání vstupního víza pro nového zákazníka, a to v průměru 3 týdny před realizací zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním a změnou osob dle článku č. 8 (odstoupení od smlouvy, odstoupné), avšak jakákoliv změna jména na pravidelných linkách je považována za odstoupení od smlouvy a bude posuzována podle podmínek obsažených ve článku č. 8 odstoupení od smlouvy a odstoupné.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí objednaných služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit cestovní kanceláři doklady požadované pro zajišťování zájezdu.
- b) Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- c) Pokud zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, hodlá uzavřít smlouvu o zájezdu bez doprovodu zákonného zástupce, je povinen předložit CK souhlas svého zákonného zástupce s uzavřením smlouvy a čerpání objednaných služeb.
- d) Zaplatit cenu zájezdu předem v souladu s podmínkami této smlouvy a prokázat platbu dokladem.
- e) Převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, víza, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi.
- f) Dostavit se ve stanoveném času na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými na cestu.
- g) Dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vizovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují, si jejich prostřednictvím ev. potřebná víza obstarat. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- h) Žádavy a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.
- ch) Zdržet se jednání a chování, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- i) Uhradit ev. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.
- j) Dodržovat stanovený program zájezdu a platné předpisy v navštěvované zemi.

K povinnostem zákazníka-právnické osoby patří:

- a) předložit CK jmený seznam účastníků zájezdu včetně dat narození u osob mladších 18 let,
- b) seznámit své účastníky se všeobecnými smluvními podmínkami a dalšími informacemi a pokyny, které obdržel od CK Hassan El Hassan, a to zejména informacemi o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,
- c) seznámit účastníky zájezdu s dokladem o povinném pojištění proti úpadku CK,
- d) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- e) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle smlouvy s CK Hassan El Hassan není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí skupiny má na starosti zabezpečit řádné poskytnutí služeb a plnění programu ze strany dodavatelů.

7 Změny sjednaných služeb, cen a jejich právní důsledky, zrušení zájezdu

- 7.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné, jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typ letadla, trasy a termínu letu, mezipřístání, ev. programu během zájezdu.
- 7.2 CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. CK je oprávněna v takovém případě jednostranně zrušit zájezd nejpozději však 10 dnů před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.
- 7.3 Dále má CK právo na zrušení zájezdu nebo jednotlivých služeb a odstoupit od smlouvy v případě neodvratitelné události, které nebylo možno ze strany CK zabránit, a to ani při vynaložení veškerého úsilí. Odstoupením CK od smlouvy za takových okolností není zodpovědná za vzniklé škody a není povinna hradit zákazníkovi jakékoliv pokuty.
- 7.4 Změna sjednaných služeb před zahájením zájezdu a čerpáním služeb:

cestovní kancelář je oprávněna v odůvodněných případech jednostranně změnit podmínky smlouvy, zejména kvalitu a rozsah poskytovaných služeb, v případě vzniku vnějších okolností, které brání CK poskytnout služby podle sjednaných podmínek, jež nutí CK před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb ke změně podmínek zájezdu. Zároveň je povinna takovou změnu oznámit zákazníkovi bez dalšího odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud tato navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CK povinna v návrhu změny smlouvy uvést novou navrhovanou cenu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda s novým návrhem smlouvy i ceny bude souhlasit nebo od smlouvy odstoupí. V případě, že zákazník ve lhůtě max. do 5 dnů od doručení tohoto návrhu na změnu smlouvy od ní neodstoupí, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Pokud zmíněná změna smlouvy vede i k navýšení ceny zájezdu nebo služeb, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně v průběhu 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě, že zákazník nedodrží své povinnosti, CK je oprávněna odstoupit od smlouvy, čímž není dotčeno právo CK požadovat smluvní pokutu podle těchto podmínek. Vede-li změna smlouvy ke snížení ceny zájezdu nebo služeb, CK se zavazuje vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. CK je oprávněna z vážných provozních důvodů zkrátit původně plánovaný počet dnů zájezdu, avšak vždy za předpokladu, že zákazníkovi vrátí poměrnou část zájezdu. Takovou změnu je povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. CK je oprávněna z objektivních důvodů původně plánovaný termín ukončení zájezdu prodloužit max. o 2 dny, v takovém případě je CK povinna oznámit tuto skutečnost včetně případného navýšení ceny. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby na základě nově změněné smlouvy. CK si vyhrazuje právo na změny místa odletu a přiletu. CK má právo na změnu dopravního prostředku. V takovém případě CK je povinna:

 - a) v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
 - b) v případě, že je doprava uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků.

- 7.5 Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu: CK je oprávněna činit operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit a dodržet původně dohodnutý program a služby. V takovém případě je CK povinna:
 - a) zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu, pokud možno shodné nebo bližší se původními podmínkami, resp. odpovídající zaměření zájezdu,
 - b) vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
 - c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie, jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného a časového programu z důvodu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohl ovlivnit a ani předvídat. U zájezdů pořádaných CK Hassan El Hassan je první a poslední den, není-li v programu uvedeno jinak, určen především k zajištění dopravy, transferu a ubytování, a proto nejsou považovány za dny

plnohodnotného pobytu. Za počátek pobytu v hotelu se dle obecných pravidel všude ve světě považuje cca 14. hodina a za ukončení 12. hodina polední v plánovaný den ukončení pobytu, v tomto smyslu nelze reklamovat ev. zkrácení pobytu. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

8 Odstoupení od smlouvy, odstúpné

8.1 Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv poplatků:

- a) při zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře,
- b) při změně termínu konání zájezdů o více než 7 dnů bez jeho souhlasu.

8.2 Oznámení o odstoupení zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil, nebo toto zašle na prodejní místo 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.

8.3 Nemá-li důvodem odstoupení zákazník od smlouvy porušení povinností CK stanovených smlouvou, nebo odstoupil-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen CK zaplatit odpůdné z celkové ceny sjednaných služeb ve výši:

- do 60. dne skutečně vzniklé náklady, avšak min. 1000 Kč za osobu,
- 59.-30. den skutečně vzniklé náklady, avšak min. 30 % z celkové ceny zájezdu,
- 29.-21. den skutečně vzniklé náklady, avšak min. 50 % z celkové ceny zájezdu,
- 20.-15. den skutečně vzniklé náklady, avšak min. 75 % z celkové ceny zájezdu,
- 14.-7. den skutečně vzniklé náklady, avšak min. 90 % z celkové ceny zájezdu,
- 6.-den odletu 100 % ceny zájezdu.

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

8.4 Při určení počtu dnů pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítá i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy, tj. den doručení písemného záznamu či oznámení od odstoupení od smlouvy o zájezdu do provozovny CK Hassan El Hassan. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt atp.

8.5 CK má právo odečíst odpůdné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. V případě, že vzniklé škody v důsledku odstoupení zákazník od smlouvy o zájezdu, převyšují již hrazenou část zákazníkem, zákazník je povinen doplatit neprodleně CK zbývající částku vzniklé škody.

8.6 CK může před nástupem cesty odstoupit od smlouvy s okamžitou platností nebo po započítání cesty smlouvou vypovědět v těchto případech:

- a) neprodleně, jestliže cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení adekvátní částky ceny služeb, které nebyly čerpány, dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou.
- b) 20.den před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu.
- c) Bez stanovení lhůty-okamžitě, a to v důsledku vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět, dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

8.7 Další ustanovení

Předem stanovenou celkovou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem fakultativně zakoupených služeb. Předem stanovená celková cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované CK. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničím dodavatelům.

8.8 Dodatečné změny v knihování na příkaz zákazníka

V případě změny jména cestujícího nebo hotelu ve stejné destinaci a termínu zájezdu, pokud je to možné, účtuje CK poplatek:

- a) od potvrzení smlouvy do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady,
- b) od 14. dne před odletem se změna knihování posuzuje jako odstoupení od smlouvy a postupuje se dle uvedených podmínek odpůdného. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako odstoupení od původní smlouvy a vyžaduje nové knihování.

9 Reklamacce, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší než bylo předem potvrzeno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu, jinak právo na reklamaci zákazníkovi zaniká.

Při výskytu závad plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se ev. škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší.

Zákazník je zejména povinen veškeré své výhrady sdělit neprodleně v místě vzniku průvodci, delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny, který služby poskytuje, nebo jinému odpovědnému pracovníkovi nebo zástupci CK v dané zemi, či obchodnímu partnerovi v zemi pobytu, aby mohla být uskutečněna náprava na místě.

Opomenou-li zákazník z vlastní viny na nedostatku poukázat, nemá nárok na slevu.

Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiše průvodce, delegát, případně jiný odpovědný pracovník se zákazníkem protokol. Případně, že není možno vyřešit reklamaci na místě, podepíše delegát, průvodce či odpovědný pracovník zákazníkovi reklamační protokol. Tento potvrzený reklamační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci v místě nákupu zájezdu či jednotlivých služeb. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

CK nenese odpovědnost a neručí za úroveň, ceny a vzniklou škodu u služeb a akcí, které nejsou sjednány ve smlouvě o zájezdu a které jsou pořádány jinými subjekty v místě pobytu, jako jen např. hotel, jiné organizace atd.

Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí, a to na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

Dojde-li k okolnostem, jejich vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK „viz major“ nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužívá objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny z těchto služeb.

Veškeré služby a nedostatky spojené s leteckou dopravou, jako např. zpoždění odletu, příletu, prodloužení mezičlání, ztráta zavazadel atp. jsou dle všech mezinárodních úmluv výhradně kompetencí leteckého dopravce. Proto v případě vzniku události této povahy, stížnost a kompenzaci cestujícího řeší letecký dopravce v přímé součinnosti se zákazníkem. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, cestující musí neprodleně tuto skutečnost nahlásit po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde by měl být sepsán protokol,

který bude nezbytný pro další jednání s leteckým dopravcem. V případě, že reklamacce cestujícího bude zamítnuta ze strany leteckého dopravce nebo pojišťovny, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK Hassan El Hassan.

CK nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, jako je např. čistota ovzduší, teplota vzduchu, teplota a kvalita mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu apod. a zároveň neopravňuje zákazníka k jakékoli kompenzaci ze strany CK. Rovněž CK nemůže ovlivnit případné pořádky společenských či manažerských akcí organizovaných v lokalitě, kde se nachází zákazník, a to ať přímo v hotelu nebo jeho okolí, např. svatby, oslavy, křtiny apod., které mohou způsobit určitý stupeň hluku i v nočních hodinách. V islámských zemích volání muezzina k modlitbám a tradiční hluchý život Orientu je součástí odlišnosti v mentalitě a povaze každého etnika, proto všechny výše popsané jevy a jim podobné nemohou být předmětem reklamace.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytovaným zájezdem, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí, které lze požadovat.

10 Povinné pojištění

CK Hassan El Hassan-Palmyra Tour je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž 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 v 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.

CK 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 součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

11 Cestovní pojištění zákazníka

Všichni klienti cestovní kanceláře Hassan El Hassan jsou v rámci cesty do zahraničí pojištěni, pokud není uvedeno ve smlouvě jinak. Pripojištění na zrušení zájezdu ze strany zákazníka je dobrovolné. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouhým zprostředkovatelem smluvního vztahu.

12 Další ujednání

12.1 Vizum

V případě objednání kompletních služeb CK Hassan El Hassan, tj. letecké dopravy, ubytování, CK obstarává vizum všem klientům, kteří splňují podmínky vydání víza. O podmínkách udělení víza budou klienti včas informováni. CK nenese odpovědnost za případné potíže a ztráty, které vzniknou neudělením víza, neplatností cestovního dokladu či zpožděním vydání víza.

12.2 Kategorie hotelů, stravování, služby a jiné okolnosti

Kategorie hotelů popsaných v materiálech CK vycházejí z hodnocení oficiálních úřadů dané země. Snídaně v některých hotelech jsou kontinentální a obsahují kávu nebo čaj, pečivo, máslo, marmeládu, někdy se jedná o bohatší arabskou snídani, neb jsou podávány formou švédského stolu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu. Ve většině islámských zemí je konzumace alkoholu zakázána, pokud není uvedeno v pokynech k cestě jinak.

V některých zemích může docházet k výpadkům elektřiny a zásobování vodou. Úroveň služeb personálu v některých zemích může být na světové úrovni či může být nižší, ale jedno je společné, a to milý a přátelský přístup personálu k hostům. Hlučný život Orientu ve dne i v noci není ničím výjimečným. V některých zemích a určitých obdobích se může vyskytovat hmyz. Výše zmíněné projevy jsou spojeny s etnickými zvyklostmi, místními podmínkami a tradicemi, které se liší od evropských standardů, jakékoli vnesení reklamace v této souvislosti se nepovažuje za oprávněnou.

12.3 Hygiena

Vztah jižních zemí k životnímu prostředí a přístup k hygienickým zvyklostem je na rozdíl od tuzemských tolerantnější.

12.4 Klimatizace

Klimatizaci naleznete pouze v hotelech, v jejichž popisu je přímo uvedena. Klimatizace je často ovládaná centrálně a její zapínání, vypínání z hlediska doby a délky závisí na rozhodnutí vedení hotelu. U klimatizovaných dopravních prostředků je ovládaná klimatizace v kompetenci řidiče či pilota.

12.5 Koupání

Ve všech islámských zemích je koupání bez plavek zakázáno, ba dokonce v některých zemích je zakázán výraznější projev náklonnosti na veřejnosti mezi pohlavími. Decentnější oblečení je obecně vítáno.

12.6 Organizační pomoc průvodce

V případě poznávacích okruhů dopraví 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 atp., poskytne průvodce nezbytnou organizační pomoc a radu, jinak je povinen dodržovat stanovený program zájezdu. Za ztrátu osobních věcí a cestovních dokladů nese během zájezdu odpovědnost cestující. Veškeré náklady spojené s touto ztrátou jdou na vrub cestujícího.

13 Závěrečná ustanovení

Tyto smluvní podmínky, které jsou v platnosti od 1. 1. 2014, se vztahují na všechny zájezdy a služby poskytované CK Hassan El Hassan-Palmyra Tour. Zákazníci potvrzují svým podpisem smlouvu o zájezdu, že jsou jim všeobecné smluvní podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají a podírají se jim.

13.1 Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů. Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje uvedené na smlouvě o zájezdu zpracovala CK v souladu se zákonem č. 101/2000Sb., tento souhlas uděluje do okamžiku jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a osobám, které jsou oprávněny služby cestovní kanceláře nabízet a poskytovat. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2. zákon č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech uvedených na této smlouvě.