

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE CEVOX s.r.o.

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CEVOX s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané závazné Přihlášky /Cestovní smlouvy (dále jen smlouva) potvrzené CK (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK.

Vznik smluvního vztahu – postup při rezervaci a platební podmínky:

- Smlouvy uzavírá CK na svých zastoupeních a prostřednictvím oficiálních prodejců osobně, poštou, faxem nebo prostřednictvím elektronické pošty. Uzavření smlouvy je podmíněno složením zálohy ve výši min. 30% celkové ceny cestování.
- CK provede rezervaci dle objednávky a písemně ji potvrdí do tří pracovních dnů, pokud není domluveno jinak.
- V případě nepotvrzení smlouvy ze strany CK je záloha vrácena v plné výši.
- Dopltek celkové ceny cestování je splatný nejpozději 30 dnů před plánovaným počátkem cestování. V případě rezervace kratší jak 30 dnů před počátkem cestování je doplatek nutno zaplatit neprodleně po potvrzení rezervace. Včasné nezaplacení doplatku bude chápáno jako odstoupení účastníka od smlouvy.

Zákazník má právo:

- Požadovat řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb a případné nedostatky ihned reklamovat místnímu zástupci CK.
- Být informován o případných změnách v programu, eventuálně o rozsahu služeb a výši ceny. Jestliže s těmito podmínkami zákazník nesouhlasí, je oprávněn bez zbytečného odkladu odstoupit od smlouvy, a to písemně, čímž mu vzniká nárok na vrácení zaplacené ceny (v případě navýšení ceny pouze v případě, že se jedná o zvýšení ceny nad 5%).
- Odstoupit od smlouvy o poskytnutí služeb CK podle stornovacích podmínek.

Zákazník je povinen:

- Řádně vyplnit cestovní smlouvu a včas zaplatit zálohu a také včas doplatit celou hodnotu požadované služby.
- Včas převzít doklady, pokyny pro účast na cestování a těchto pokynů důsledně dbát.
- Dle potřeby poskytnout CK součinnost tak, aby požadované služby mohly být řádně zajištěny, zejména předložit včas potřebné doklady a údaje.
- V případě odstoupení od smlouvy uhradit stornovací poplatky.

CK je povinna:

- Řádně a kvalitně poskytnout služby podle smlouvy.
- Bez zbytečného odkladu seznámit zákazníky s nezbytnými změnami v termínu či v programu cestování nebo rozsahu služeb.
- Pokud dojde ke zrušení cestování ze strany CK, je tuto skutečnost povinna neprodleně oznámit zákazníkům, nabídnout jim adekvátní náhradu nebo jim vrátit zaplacenou zálohu, případně celou částku.

CK je oprávněna:

- Uskutečnit změny jednotlivých služeb proti sjednanému obsahu smlouvy v případech, které jsou nezbytné a které nemůže ovlivnit (zejména změny u zahraničních partnerů, dopravců, eventuálně v případech vyšší moci).
- Ve výjimečných případech (jako např. důvody z vyšší moci), zrušit konání cestování, resp. služeb.
- DO 21. dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%.

O všech případných změnách musí CK zákazníky neprodleně informovat a popř. nabídnout náhradní řešení a změnu smlouvy. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, stávek, vyšší moci apod. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Zrušení účasti zákazníkem:

Zákazník má kdykoliv před započatím plnění služeb právo od smlouvy odstoupit. O odstoupení je povinen vyrozumět CK písemně (buď doporučeným dopisem nebo faxem), přičemž za den odstoupení se považuje den doručení písemného vyrozumění na adresu CK. Jestliže zákazník odstoupí od smlouvy, účtuje mu CK stornovací poplatky v následné výši:

Storno je dle skutečných nákladů Stornovací poplatek
Od 270 dnů do 181 dnů před počátkem cestování80 % z ceny zájezdu
Od 180 dnů před počátkem cestování100 % z ceny zájezdu
Možné mimořádné platbykdykoliv po uzavření smlouvy, z důvodu placení letenek.

Vízové formality:

V případě, že si zákazník objedná zprostředkování víza u CK, je povinen: Včas si opatřit platný cestovní doklad (zpravidla je nutná platnost pasu alespoň 6 měsíců po ukončení cesty). Pečlivě a pravdivě vyplnit vízový dotazník. CK nepřebírá odpovědnost za správnost těchto údajů a tím za případné neudělení víza či prodloužení doby jeho vyřízení. Uhradit předem 100 % ceny. Lhůtu pro vyřízení víza určuje zastupitelský úřad navštívené země a CK její délku nemůže ovlivnit. Pokud zákazník potřebuje odcestovat do zahraničí v době vyřizování víza, musí si opatřit na vlastní náklady jiný cestovní doklad. Cestovní pas je vydán zákazníkovi pouze do vlastních rukou, případně poslán poštou jako cenné psaní. V případě ztráty cestovního pasu (ze strany CK) po dobu vyřizování viz uhradí CK v plné výši náklady na vystavení nového cestovního pasu. Jednotlivé zastupitelské úřady i CK si účtují manipulační poplatky i v případě, že žádost o vízum byla odmítnuta.

Reklamační :

V případě reklamační předložit důkazné materiály (např. účty, potvrzení místního zástupce apod.). Reklamační řízení se řídí reklamačním řádem, který je k dispozici v kancelářích CK.