

1. Úvodní ustanovení

První vztahy mezi cestovní kancelářmi Zuzana Bezděková - Arco Balena (dále jen CK), IČ: 61038385, jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu na straně jedné a zákazníkem, jako uživatelem služeb cestovního ruchu na straně druhé, se řídí platnými zákony, podrobnosti smluvního vztahu upravují tyto Všeobecné podmínky.

2. Cestovní smlouva - závazná příloha

Zákazník si zájezd může objednat osobně, elektronicky, poštou, nebo prostřednictvím smluvních prodejců. Převzetím a potvrzením cestovní smlouvy se CK zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu zájezdu a dodržovat dohodnuté smluvní podmínky.

Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v cestovní smlouvě, která platí i pro všechny další osoby, uvedené na cestovní smlouvě, za závazky dalších přihlášených ručí zákazník uvedený na prvním místě cestovní smlouvy, který jí také podepisuje.

Vyplnění a potvrzení cestovní smlouva musí být do CK doručena do konce doby rezervace, v případě, že cestovní smlouva není do CK doručena včas, má se za to, že zákazník odstoupil od smlouvy a CK je oprávněna nabídnout zájezd dalšímu zájemci.

CK na svých internetových stránkách www.arcobalena.cz uveřejňuje katalog pobytových zájezdů, v oddíle LAST MINUTE aktuální nabídku zájezdů PRVNÍ MOMENT a NA POSLEDNÍ CHVÍLI.

Na těchto stránkách je rovněž k dispozici Cestovní smlouva a Všeobecné podmínky, které jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy.

3. Platební podmínky při uzavírání cestovní smlouvy

Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami smluvními, sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a jsou uvedeny v potvrzené cestovní smlouvě.

Zákazník je povinen při uzavření cestovní smlouvy zaplatit zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu a doplatek ceny nejpozději 30 dnů před odjezdem zájezdu. V případě uzavření cestovní smlouvy 35 dní a méně před odjezdem zájezdu, je cena zájezdu splatná v plné výši současně s uzavřením cestovní smlouvy.

V případě, že cena zájezdu není včas a řádně zaplacená, má se za to, že zákazník odstoupil od smlouvy.

4. Sjednané služby

- Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na Cestovní smlouvě, popis v katalogu, nabídka na internetových stránkách.
- Délka zájezdu je určena termíny uvedenými v Cestovní smlouvě, časy odjezdu a příjezdu, v případě, že nejsou uvedeny v propagačních materiálech, budou odeslány v cestovních pokynech, popř. voucheru, nejpozději 7 dnů před odjezdem, pokud jsou již známy, jinak do 48 hodin před odjezdem v případě poštovního styku a 24 hodin v případě odeslání faxem nebo elektronickou poštou.
- Pokud zákazník z důvodu předčasného odjezdu nevyužije některé sjednané a zaplacené služby, např. pobyt v hotelu, stravování, dopravu, je možná náhrada nečerpaných služeb pouze v tom případě, jestliže je bude zahraniční partner nebo tuzemský poskytovatel služeb refundovat.

5. Ceny a jejich úhrada

- Zákazník a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK. Základní cena je uvedena v Cestovní smlouvě na zájezd. CK je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny zájezdu, a to nejpozději do 21 dnů před odjezdem v souladu a za podmínek uvedených v zákoně. Součástí ceny nejsou poplatky, taxy a další platby v místě pobytu, na jejichž existenci a výši nemá CK žádný vliv. Případně neuvedení těchto poplatků v prodejních materiálech CK či v pokynech na cestu nezavádá příčinu k reklamaci ani tím nevzniká zákazníkovi nárok na jakoukoliv náhradu či slevu z ceny.
- Zákazník bere na vědomí, že při objednání poloviny dvoulůžkového pokoje je musí být započítána přírůžka k ceně jako na objednavce jednolůžkového pokoje, toto platí i v případě změny počtu osob v ubytování, zejména z důvodů zrušení části objednaných služeb.
- Slevy uvedené v materiálech CK je možno přiznat pouze tehdy, jsou-li vyznačeny na závazné Cestovní smlouvě od samého počátku. Jednotlivé slevy nelze sčítat, není-li výslovně uvedeno jinak.
- Uvede-li zákazník v cestovní smlouvě chybně cenu zájezdu, je CK oprávněna do 48 hodin od doručení cestovní smlouvy, provést opravu ceny zájezdu a zákaznika o tom uvědomit. Tuto opravu nelze považovat za změnu, případně jiný návrh smlouvy.

6. Změny sjednaných služeb, smluvních podmínek a cen

- CK je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb, proti sjednanému rozsahu smlouvy, které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila. V případě změny ubytování musí CK dodržet stejnou kategorii (v tomto případě klient nemá nárok na změnu ceny), popř. o kategorii vyšší (v tomto případě CK nemá nárok na doplatek) či o kategorii nižší (v tomto případě má klient nárok na vrácení skutečného rozdílu v ceně, na další náhrady nárok nemá). V případě, že se o nutnosti těchto změn CK dozví v čase 21 dní či kratším před začátkem zájezdu (začátkem zájezdu se rozumí datum odjezdu či odletu z České republiky) není povinna o této změně informovat zákaznika předem a proto v tomto případě neplatí příslušné ustanovení bodu 6b.
- CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (zejména změny u zahraničních partnerů, dopravců a jiných dodavatelů služeb a okolnosti viz major), změnit dohodnuté podmínky zájezdu. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu (nejpozději do 7 dnů od zjištění a ověření těchto skutečností). V případě, že se CK o těchto změnách dozví v době 21 dnů včetně a kratší před nástupem zájezdu, není povinna klienta o této změně informovat. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 21 dnů před nástupem zájezdu a do 3 dnů od data doručení - dle definice

v bodě 5) od smlouvy odstoupit, a to písemnou formou, nebo osobně. V tomto případě bude zákazníkovi vrácena již zaplacená částka, na další plnění nevzniká nárok. V opačném případě se má za to, že zákazník se změnou souhlasí. V případě výše uvedených změn uskutečněných až v průběhu zájezdu má klient nárok na vrácení rozdílu v ceně, pokud tento vznikne. Na další náhrady nárok nevzniká.

- Neplacené služby vyžádané v Cestovní smlouvě poskytne CK zákazníkovi pouze v případě, že to situace umožňuje a nevzniká tím CK finanční ani jiná újma. V případě neposkytnutí této služby nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody.
- V důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, má CK právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení zákaznika zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

8. Doprava

- CK je oprávněna v souladu s mezinárodními leteckými předpisy a z důvodů nezávazných CK změnit datum a čas příletu/odletu až o 48 hodin a příletové/odletové místo. V případě odletu ze zájezdu je CK povinna zajistit zákazníkovi na místě ubytování a stravu dle původních dispozic zájezdu tak, jako by tento pokračoval. V případě zkrácení zájezdu je CK povinna refundovat nevyčerpané služby. Zákazník nemá nárok na jakékoli další náhrady.
- V případě autobusové dopravy je CK oprávněna změnit, v případě, že počet klientů z daného místa je menší než 8, odjezdové či příjezdové místo. CK je oprávněna změnit datum a čas příjezdu/odjezdu až o 48 hodin. V případě odjezdu ze zájezdu je CK povinna zajistit zákazníkovi na místě ubytování a stravu dle původních dispozic zájezdu tak, jako by tento pokračoval. V případě zkrácení zájezdu je CK povinna refundovat nevyčerpané služby. Zákazník nemá nárok na jakékoli další náhrady.
- Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého rozsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, typu letadla, letecké společnosti, typu autobusu a trasy. Při náhradní dopravě na jiné odjezdové (odletové) či příjezdové (příletové) místo přebírá CK náklady na jízdu autobusem, popř. vlakem 2. třídou.
- CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů. Zákazník musí při plánování příjopů, dovoleně, obchodních schůzek, atd. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.
- Doprava je organizována linkovým způsobem, přičemž počet přestupů, volená trasa nebo hodina příjezdu či odjezdu nezavádá příčinu k reklamaci či odstoupení od smlouvy.

9. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, změna rezervace, náhradníci

- Zákazník je oprávněn odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy s CK, kdykoliv před odjezdem zájezdu. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, nebo osobně. Pro určení doby odstoupení a stanovení výše odpustného/storno poplatků/, je rozhodující doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy CK, nebo smluvnímu prodejci CK.
- za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka se i při nedodržení písemného oznámení, považuje jednání zákazníka stanovené v bodě č. 3 těchto všeobecných podmínek.
- Odstupné se účtuje za každého účastníka při odstoupení od smlouvy:
 - 120 a více dnů před odjezdem 2.700,- Kč, nejvíce však 50 % z ceny zájezdu
 - 120 - 60 dnů před odjezdem 3.700,- Kč, nejvíce však 50 % objednaných služeb
 - 60 - 30 dnů před odjezdem 50 % z ceny, nejméně však 2.700,- Kč, nejvíce však 75 % objednaných služeb
 - 30 - 10 dnů před odjezdem 80 % z ceny objednaných služeb
 - v méně než 10 dnů před odjezdem 100 % z ceny objednaných služeb
- za podstatnou změnu objednávky, změna jména účastníka, provedenou do 30 dní před odjezdem zaplatí každý účastník paušální poplatek 2.700,- Kč, změna termínu zájezdu se považuje za odstoupení od původní smlouvy a za novou objednávku. Změna termínu se vždy považuje za zrušení původní smlouvy.

10. Zrušení zájezdu ze strany CK

- CK je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků (38 osob u autobusových zájezdů a 90% vyřízení dopravního prostředku u leteckých zájezdů), zrušit zájezd nejpozději do 21 dní před odjezdem. Dále je CK oprávněna zrušit zájezd z důvodu přeobsazenosti (při přeobsazenosti je CK oprávněna převést zákazníka na stejný, nebo podobný typ zájezdu ve stejné, nebo vyšší cenové hladině. V případě takového jednostranného převodu nemá CK nárok na kompenzaci rozdílu v ceně. Na kompenzaci rozdílu má nárok pouze na základě dohody se zákazníkem.), a to jak ubytovacích kapacit, tak i dopravních prostředků; nečekané události v místě ubytování (např. porucha v ubytovacím zařízení, porucha dopravního prostředku, vyhlášení výjimečného stavu, nebezpečí přírodní katastrofy, atd.) nejpozději do 24 hodin před odjezdem.
- ve všech výše uvedených případech obdrží zákazník peníze za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. Zároveň zákazníkovi nevzniká nárok na žádné další náhrady.

11. Zajištění zájezdu a reklamace

Jestliže zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn uplatnit své právo u CK písemně, nebo osobně na adresu: Zuzana Bezděková - Arco Balena, Terežinská 109, 190 00 Praha 9, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu. Reklamací je zákazník oprávněn uplatnit také u všech smluvních prodejců, kde zájezd zakoupil.

Zákazník uplatňuje osobně, nebo písemně svoje práva nejprve na místě samém a to u zástupce CK přímo v místě pobytu, nebo přímo u odpovědného pracovníka CK.

Zákazník je povinen popsat zjištěné vady, umožnit zástupci CK v místě pobytu prohlídku a posouzení těchto vad, a poskytnout mu potřebnou součinnost. Nejsou-li vady uplatněny okamžitě, snižuje se, případně zaniká nárok zákazníka na úspěšné prokázání vzniklých vad i na náhradu škody, která by v souvislosti s tím zákazníkovi vznikla.

Pokud nemůže být vada odstraněna přímo na místě samém v době konání zájezdu, je zákazník oprávněn ve shora uvedené lhůtě předat písemnou reklamaci přímo CK. CK je pak povinna ve lhůtě 30 dnů od doručení reklamacie, tuto reklamaci vyřídit.

12. Ručení

CK ručí za správnost popisu služeb uvedených v materiálech CK, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není CK a které jsou např. součástí cestovních pokynů. CK neručí za informace podané smluvními prodejci.

13. Cestovní doklady, víza

Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám, přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. CK neneso odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami, CK neneso odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza.

14. Pojištění

CK je pojištěna ve smyslu zákona č.159/1999 Sb., pojištění pro případ úpadku, pojištění na předem zaplacené služby. Doklady o tomto pojištění jsou zákazníkovi k dispozici. Zákazníci se mohou pojistit po dobu konání zájezdu na základě smlouvy uzavřené mezi CK a pojišťovnou pro případ léčebných náhrad, úrazu, poškození, zničení nebo odcizení zavazadel a věci osobní potřeby, které si vzal zákazník na cestu a pobyt, pro případ odpovědnosti za škody a pro případ zrušení zájezdu. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze prostředkem při sjednání pojistné smlouvy. Nárok na pojistné plnění z tohoto pojištění, např. z pojištění na storno, vzniká teprve poté, co je zaplacená celá cena zájezdu a týká se pouze toho zájezdu, u něhož došlo k pojistné události. Pokud není stanoveno jinak, není toto pojištění zahrnuto v ceně zájezdu.

15. Ubytování

Rozdělování ubytovacích kapacit probíhá až na místě samém, a to ze strany ubytovatele, nebo majitele ubytování, popř. za součinnosti s CK. CK má na toto rozdělování jen omezený vliv (v případě apartmánů apod.). Vybavení, velikost a poloha ubytovacích jednotek (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s přípatkem jsou většinou velmi malé a často bez balkonu. V některých ubytovacích kapacitách je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlkou může být rozkládací pohovka, patrové lůžko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit ubytovací jednotky v den odjezdu do 10.00 hod. Možnost nastěhování v den příjezdu je obvykle nejdříve po 16.00 hod. Včasný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání ubytovací jednotky. U dodatečně vypsanych zvláštních nabídek, včetně tzv. nabídek „Na poslední chvíli“ CK garantuje pouze kategorii, nemusí se však vždy jednat o ubytování z katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší kromě cenové výhodných nabídek i fakt, že některá zařízení (bary, restaurace, diskotéky, obchody, bazény) nejsou v provozu. CK nemá žádný vliv a tudíž nezodpovídá za případný stavební ruch v okolí ubytovacích kapacit, vždy se však snaží vybrat kapacity s ohledem na všechny okolnosti související s příjemným pobytem. Je zakázáno ponechávat v ubytovacích jednotkách volně ležící potraviny zejména s ohledem na drobný hmyz. Kontinentální snídaně se obvykle rozumí pečivo, máslo, džem nebo med a teplý nápoj (káva nebo čaj).

16. Organizace zájezdů

- Zákazníci jedoucí dopravou organizovanou CK se stávají účastníky zájezdu po nastoupení do dopravního prostředku. Zákazníci jedoucí vlastní dopravou, až v okamžiku ubytování na místě. Zákazníci jedoucí vlastní dopravou jsou povinni dodržovat časy ubytování uvedené v pokynech k odjezdu, popř. ve voucheru a berou na vědomí, že delegát se přednostně věnuje odboavení zákazníků příjezdících hromadnými dopravními prostředky.
- Zákazníci berou na vědomí, že první a poslední den není určen pro rekreaci, ale zejména pro organizaci ubytování a dopravy. Nelze tedy považovat čas strávený čekáním na ubytování či dopravu za důvod k reklamaci služeb či odstoupení od smlouvy.

17. Platnost a změny všeobecných podmínek účasti na zájezdech

Tyto všeobecné podmínky jsou závazné pro všechny zákazníky CK, a to i v případě, že pro přistoupení k veřejné nabídce CK, či jinému způsobu uzavření smlouvy dojde prostřednictvím jiných formulářů než je Cestovní smlouva. CK má vždy za to, že zákazník se s všeobecnými podmínkami seznámil, rozuměl jim a souhlasí s nimi. Výjimkou je situace, kdy zákazník písemně vyjádří opak. Případné dílčí rozpor se zákony již přijatými či přijatými v budoucnu nemají žádný vliv na platnost všeobecných podmínek jako celku. V případě smlouvy stávajících všeobecných podmínek účasti na zájezdech CK je tato povinna tuto změnu neprodleně oznámit zákazníkovi. V případě, že nesouhlasí se změnou podmínek, má zákazník právo neprodleně od smlouvy odstoupit (nejpozději do 5 dnů od doručení), jinak se má za to, že se změnou všeobecných podmínek souhlasí.

Zbývá jen připomenout, neváhejte nás kdykoliv kontaktovat
Zuzana Bezděková - Arco Balena, Terežinská 109, 190 00 Praha 9
www.arcobalena.cz / info@arcobalena.cz