

Podmínky pro cestující cestovní kanceláře VIAMARE

Tyto podmínky se vztahují na všechny služby, jež jsou zajišťovány pro účastníky zájezdů (občany nebo kolektivně) cestovní kanceláře VIAMARE spol. s r. o. (dále jen VIAMARE), se sídlem Francouzská 16, 120 00 PRAHA 2, IČO: 48116734

Smluvní vztah: vzájemný vztah a právní poměr mezi VIAMARE a jednotliví nebo organizací (dále pouze zákazník) se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a dochází k němu přijetím podepsané cestovní smlouvy (příhlášky) a jejím potvrzením ze strany VIAMARE. Obsah smlouvy se určuje podle katalogu, dodatečných nabídek v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem.

Rezervace: zájezd a další služby si zákazník může rezervovat (zpravidla na dobu 1 - 7 dní) ve všech prodejních místech VIAMARE a dále u všech provizních prodejců, označených jako prodejce zájezdů VIAMARE. Se zákazníkem je smlouva o zajištění zájezdu uzavřena předáním řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy prodejci. U nezletilých dětí do 18 let musí cestovní smlouvu podepsat i zákonný zástupce. Cestovní smlouva se vztahuje i na všechny osoby uvedené na přihlášce zákazníka. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník jako za své vlastní.

Platební podmínky: při odevzdání vyplněné cestovní smlouvy se platí záloha ve výši 50% ceny zájezdu. Tato částka je splatná ihned při uzavírání cestovní smlouvy. Doplatek musí být zaplacen tak, aby platba byla připsána na účet VIAMARE nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je VIAMARE oprávněno zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozorňování. Náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení nemá zákazník právo na poskytnutí cestovních dokladů. Při objednání zájezdu v době kratší než 30 dnů před odjezdem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy. První a druhá platba je zálohovou úhradou zájezdu do doby poskytnutí poslední služby. Na základě požadavku zákazníka bude po skončení zájezdu předán doklad o zúčtování zálohy.

Ceny a cenová garance: ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v ceníku VIAMARE a byly kalkulovány ke dni 01.10.2011. VIAMARE je schopno garantovat ceny uvedené v ceníku, pokud pokles české koruny nebude oproti stavu ke dni 01.10.2011 vyšší než 10%. Pokud by se tak stalo, bude VIAMARE nuceno přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových.

VIAMARE má dále právo navýšit cenu zájezdu, pokud dojde ke zvýšení ceny dopravy, včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, např. letištních a palivových poplatků. O navýšení ceny je VIAMARE povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

Dětské ceny:

Děti do 2 let: ceny jsou uvedeny v ceníku.

V den návratu ze zájezdu nesmí dítě dovršit 2 roky. Cena pro děti do 2 let je bez nároku na místo v letadle, na ubytování a ostatní služby.

Děti od 2-18 let: ceny jsou uvedeny v ceníku.

V den návratu na zájezd nesmí dítě dovršit stanovený věk.

Stornopoplatky:

- více než 50 dní před odjezdem/odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10% z celkové ceny zájezdu

- od 49. dne do 30. dne před odjezdem/odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z předem stanovené ceny zájezdu

- od 29. dne do 21. dne před odjezdem/odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny zájezdu

- od 20. dne do 15. dne před odjezdem/odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z předem stanovené celkové ceny zájezdu

- od 14. dne do 7. dne před odjezdem/odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z předem stanovené celkové ceny zájezdu

- od 6. dne před odjezdem/odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z předem stanovené celkové ceny zájezdu

Den, ve kterém došlo ke zrušení cestovní smlouvy, se započítává do dnů, které určují výši stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba. V případě, že dojde pouze k částečnému stornu, bude provedena nová kalkulace zájezdu.

Pokud dojde ke stornu 1 osoby a 2. osoba zůstane na pokoji sama, musí zaplatit příplatek za 1 lůžkový pokoj. Informace o stornování zájezdu musí být do VIAMARE doručena písemně buď poštou, e-mailem nebo faxem.

Změny sjednaných služeb ze strany zákazníka:

VIAMARE na základě přání zákazníka provádí změny, pokud je to možné. Za tyto změny účtuje VIAMARE následující poplatky:

Při změně jména cestujícího (týká se zařazení náhradníka na zájezd):

do 45 dní před odletem 100 Kč/osoba

od 45 dní před odletem 500 Kč/osoba

U zájezdu na pravidelné lince může být cena vyšší.

Změna termínu odletu/místa pobytu:

do 30 dní před odletem 500 Kč/osoba

od 29 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení. VIAMARE v takovém případě účtuje řádné stornopoplatky.

Změna ubytování při zachování termínu:

do 30 dní před odletem 500 Kč/osoba,

pozdější změna není možná.

Změna počtu osob v ubytování: v případě stornování jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji či studiu musí zbývající osoba zaplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

Změna odletu ze zájezdu - během zájezdu: změna odletu je možná pouze se souhlasem VIAMARE a za změnu letenky se účtuje manipulační poplatek 30 EUR/osoba a cena nové letenky dle aktuálního ceníku letecké společnosti. V případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby. Platby se provádí přímo na místě zástupci VIAMARE. V případě zkrácení pobytu nemá zákazník nárok na vrácení peněz za nevyužité služby. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká nástup na zájezd, má VIAMARE nárok na plnou cenu za zájezd.

Změny sjednaných služeb ze strany VIAMARE:

a) VIAMARE je oprávněno uskutečnit změny a odchylky jednotlivých služeb oproti sjednanému rozsahu smlouvy, pokud jsou nezbytné a které úmyslně nezpůsobila (např. změna druhu dopravy, u leteckých zájezdů změna letecké společnosti, typu letadla, termínu, času a trasy letu včetně případných mezipřistání). V případě změny informuje VIAMARE zákazníka bez odkladu. VIAMARE neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku např. z technických důvodů, z důvodů přetížení letových cest a z důvodů špatných klimatických podmínek. VIAMARE neručí za škody, které mohou zákazníkům vzniknout v důsledku zpoždění a zákazníkovi nevzniká právo z důvodu zpoždění odstoupit od smlouvy. Zákazník musí při plánování dovolené a další návazné činnosti brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění, případně i dřívějšího odletu. Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem nocí.

b) VIAMARE je oprávněno v případě obsazení ubytovacích zařízení provést změnu v ubytování ve stejné kategorii. Změna může být provedena i na část pobytu. Další nároky vůči VIAMARE jsou vyloučeny. U dodatečných nabídek, které VIAMARE vypisuje v průběhu sezóny je garantována pouze kategorie, zpravidla se nejedná o ubytování z katalogu. Název ubytování a jeho polohu se zákazník dozví až po příjezdu do pobytového místa.

Zrušení zájezdu ze strany VIAMARE

VIAMARE může zájezd zákazníkovi zrušit před zahájením zájezdu ale i v jeho průběhu bez finančních sankcí ze strany zákazníka, a to za níže uvedených podmínek:

- při nesplnění minimálního počtu účastníků, který je uveden v katalogu. VIAMARE tak může učinit do 7 dní před nástupem na zájezd.

- při výrazné nerentabilitosti zájezdu, to znamená pokud skutečné náklady výrazně překročí náklady plánované. VIAMARE tak může učinit do 20 dnů před nástupem na zájezd.

- z důvodu mimořádných událostí, to je z důvodů, kterým VIAMARE nemohlo zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. VIAMARE tak může učinit bez časového omezení. VIAMARE má za těchto okolností právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. Pokud z důvodu vyšší moci není poskytnuta některá služba, nemá zákazník právo na vrácení peněz. V případě přerušení zájezdu z důvodu vyšší moci VIAMARE učiní vše pro hladký návrat zákazníka zpět. Dodatečné náklady nese zákazník.

- pokud zákazník svým chováním narušuje průběh cesty a ohrožuje další cestující, VIAMARE ho může vyloučit ze zájezdu a může tak učinit neprodleně. Takový zákazník pak nemá právo na vrácení peněz za nečerpané služby.

Ve všech uvedených případech je zákazník informován bez odkladů.

Cestovní doklady: objednavatel je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, zdravotních a ostatních předpisů té země, do které cestuje a také přes kterou cestuje. Dbá i na to, aby platnost cestovního dokladu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami a VIAMARE nenesou odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník. Předání cestovních dokladů - vouchery a letenky, jízdenky, lodní lístky a další je sjednáno se zákazníkem při nákupu zájezdu. VIAMARE je oprávněno k předání cestovních dokladů přímo v den odletu na letišti nebo při odjezdu, pokud je to z časových důvodů nezbytné a hrozí možnost prodloužení. VIAMARE si vyhrazuje právo tak učinit, i když byl dohodnut jiný způsob předání dokladů. Zákazník je povinen pečlivě přezkontrolovat vystavené cestovní doklady, především letenky a vouchery.

Cestovní pojištění: v katalogových cenách zájezdu Viámare, pokud není uvedeno jinak, je zahrnuto cestovní pojištění od společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. Rozsah pojištění, pojistná rizika a limity pojistného plnění jsou uvedeny v katalogu Viámare, v části "Pojištění" a na www.viamare.cz.

Případné pojistné události řeší zákazník přímo se společností UNIQA pojišťovna, a.s. Smluvní vztah je doložen uzavřenou rámcovou pojistnou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici u Viámare k nahlédnutí. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto potvrzuje, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, a že souhlasí s jejich zněním. Pokud zákazník kupuje zájezd na poslední chvíli (tzv. last minute) za sníženou cenu než je katalogová, nemá v cenách zahrnuto cestovní pojištění. Viámare doporučuje zákazníkovi, aby si

Podmínky pro cestující cestovní kanceláře VIAMARE

sjednal cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře Viamare při zakoupení zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnosti jejím prostřednictvím uzavřít cestovní pojištění, nese sám veškerá rizika s tím související. Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla při přepravě, je zákazník povinen sepsat protokol na příslušném cílovém letišti. Tento protokol je nezbytný při následném jednání zákazníka a dopravce.

Reklamační - reklamační řád: K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob (dále jen zákazník) z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář, vydává cestovní kancelář Viamare, spol. s r. o. se sídlem Francouzská 16, 120 000 PRAHA 2 tento reklamační řád (dále jen "Viamare" nebo "cestovní kancelář").

Článek 1

Poskytování služeb Viamare zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními cestovní smlouvy včetně jejích příloh, příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a dalšími právními předpisy.

Článek 2

Zjistí-li zákazník, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen reklamaci). Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být učiněna náprava a vada odstraněna, pokud možno hned na místě u zástupce Viamare. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně nebo ústně, nejpozději však do 3 měsíců od ukončení zájezdu.

Článek 3

Zákazník při reklamaci prokazuje zakoupení reklamované služby (např. cestovní smlouvou a dokla-

dem o úhradě zájezdu). Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace např. označit vadu služby, případně označit důkazy, na něž se odvolává a uvést čeho se reklamaci domáhá. Zákazník si má počínat tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku, nevznikla škoda.

Článek 4

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

Článek 5

Viamare nenesie žádnou odpovědnost a neručí za úroveň služeb případně za vzniklou škodu, které nejsou uvedeny v cestovní smlouvě a které si zákazník objedná na místě samém. Náhrady škody, které se týkají letecké dopravy se řídí ustanovením mezinárodních dohod a dalších předpisů souvisejících s leteckou dopravou. Obsah odpovědnosti Viamare při přepravě cestujících a zavazadel je podmíněn Přepravními podmínkami letecké společnosti. Reklamaci zavazadel uplatňuje klient okamžitě po přiletu (protokol P.I.R.) nebo přijezdu přímo u dopravce.

Článek 6

Viamare neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Dojde-li k okolnostem, jež nemůže Viamare nijak ovlivnit (viz major) nebo nevyužije-li zákazník zabezpečené služby v době své dovolené, nevzniká zákazníkovi nárok na slevu či vrácení peněz.

Zpracování osobních údajů zákazníků:

Viamare zpracovává osobní údaje zákazníků s jejich souhlasem. Tyto údaje Viamare používá k zajištění objednaných služeb a dále k vedení databáze

zákazníků pro evidenci k poskytování slev a za účelem odesílání nabídek zákazníkům Viamare.

Pro uzavření cestovní smlouvy a zajištění objednaných služeb jsou zpracovány osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, titul, adresa, datum narození, telefonní spojení a e-mailová adresa, případně fax. Tyto údaje jsou shromažďovány po dobu nezbytně nutnou k zajištění objednaných služeb a k vyřízení případných reklamací.

V databázi zákazníků Viamare jsou zpracovány následující osobní údaje: jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa, telefon a e-mailová adresa. Tato data uchovává Viamare po dobu 5 let. Po této době jsou data zlikvidována.

Údaje se zpracovávají elektronicky nebo písemně. Souhlas se zpracováním osobních údajů dává zákazník podpisem cestovní smlouvy, a to zcela dobrovolně. Zákazník může tento souhlas kdykoliv odvolat a Viamare musí toto odvolání akceptovat.

Viamare zpracovává data zákazníků samo bez dalšího zpracovatele. S těmito daty manipulují zaměstnanci Viamare a dále osoby řádně proškolené, které souvisejí se zajištěním objednaných služeb (např. pojišťovna) nebo na základě plné moci autorizovaný prodejce.

Závěrečná ustanovení: VIAMARE neodpovídá za nedostatky, resp. za způsobené škody ze služeb, které si účastníci zájezdu sjednají v jeho průběhu sami, dále ze služeb, které zástupce VIAMARE v rámci služby zákazníkům pomůže zajistit, ale které nebyly v základním programu zájezdu (např. výlety v místě pobytu a pronájem dopravních prostředků, které zajišťují místní dodavatelé služeb) a z těch dílčích služeb, o kterých je zřejmé, že se VIAMARE na jejich realizaci nepodílí.

Tyto podmínky pro cestující jsou nedílnou součástí katalogu VIAMARE, jeho ceníku a cestovní smlouvy. Platí společně s reklamačním řádem. Neplatnost některého ustanovení těchto podmínek nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 01.10.2011.