O B J E D N Á V K A Z Á J E Z D U

MARIAN KLABNÍK – cestovní kancelář MLK-TOURS, Nádražní ul. 1088, 738 01 Frýdek-Místek, IČ: 18105998

tel.: 558 655 649 mob.: 777 779 933 info@mlk-tours.cz

místo pobytu	číslo zájezdu	termín	počet osob	typ pokoje
nástup do autobusu	stravování	procedury	poznámky	

Zákazník (objednavatel):

jméno a příjmení	adresa vč. PSČ	dat. narození	e-mail povinný údaj	telefonický kontakt

Spolucestující osoby:

Souhlasím(e) se Všeobecnými podmínkami CK MLK-TOURS:

Datum: ..... **Podpis(y) zákazníka:** .....

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY účasti na zájezdech a pobytech s vlastní dopravou CK MLK-TOURS pro rok 2027:

I. Objednávka zájezdu

Všeobecné podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu, pořádané společností Marian Klabník, cestovní kancelář MLK-TOURS, Nádražní 1088, Frýdek-Místek, IČ: 18105998 a tvoří nedílnou součást potvrzení o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Odchylná ujednání v potvrzení o zájezdu nebo pobytu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Cestovní kancelář zajišťuje jednotlivcům, kolektivům i organizacím účast na pořádaných zájezdech a pobytech s vlastní dopravou na základě písemné smlouvy, za kterou se ze strany zákazníka považuje řádně vyplněná a podepsaná objednávka nebo vyplněná objednávka z webových stránek www.mlk-tours.cz, a jejím potvrzením ze strany CK – zasláním smlouvy k zájezdu s bankovním spojením k úhradě zálohy. (resp. objednávka organizace, opatřená razítkem, podpisem osoby oprávněné jednat jménem organizace, adresou firmy s IČO, DIČ).
Zákazník odpovídá za správnost všech údajů, uvedených v objednávce. Přihlášení na zájezd platí i pro všechny osoby, uvedené v objednávce zákazníka, za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník uvedený na prvním místě objednávky.

II. Cenové a platební podmínky

- zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje den připsání platby na účet CK nebo den převzetí hotovosti.
- při vzniku smluvního vztahu hradí zákazník zálohu ve výši 50 % sjednané ceny, doplatek nejpozději 45 dnů před zahájením zájezdu.

Při porušení tohoto závazku má CK MLK-TOURS právo od Smlouvy o zájezdu/pobytu odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu VII. V případě objednání zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem je zákazník povinen úhradu provést hotovostním vkladem na účet CK MLK-TOURS nebo hotově v cestovní kanceláři MLK-TOURS.

- pokud dojde od doby kalkulace a vystavení nabídky zájezdů a pobytů CK MLK-TOURS do jednadvacátého dne před započetím zájezdu/pobytu ke změně ceny v důsledku zvýšení: směnného kursu české koruny, ceny pohonných hmot, dopravních poplatků, pojistných sazeb, zvýšení daní apod., má CK právo toto zvýšení max. o 8 % ceny zájezdu zakalkulovat do celkové ceny zájezdu, pobytu. Tato částka musí být zákazníkem doplacena do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, přičemž písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo pobytu.

III. Zákazník má právo

- být informován o změnách programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu. V případě zrušení zájezdu nejpozději 20 dnů před odjezdem.
- reklamovat případné nedostatky ihned po jejich zjištění u průvodce zájezdu (zástupce CK) tak, aby tyto vady bylo možno odstranit v průběhu zájezdu. Nelze-li nedostatky odstranit na místě, mezi klientem a průvodcem musí být proveden zápis včetně potvrzení ubytovatele. S tímto zápisem podá zákazník písemnou reklamaci (obsahující srozumitelné údaje o porušení závazku ze smlouvy o zájezdu včetně důkazů) písemně doporučeným dopisem cestovní kanceláři neprodleně po skončení zájezdu, nejpozději však do 1 měsíce od jeho skončení. V případě, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK, je povinen dbát o včasné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku/zahraničí.

IV. Cestovní kancelář má právo

- z důvodů vyšší moci, které nemůže ovlivnit (politická situace, extrémní klimatické jevy, pandemická nebo jiná epidemiologická situace, zájezd zrušit nebo změnit termín jeho konání. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení nebo destinace.
- z důvodů, které nemůže ovlivnit (změny u dodavatelů služeb, nedostatečný počet účastníků – min. je 32 osob/bus) zájezd zrušit nebo změnit termín jeho konání.
- v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, případně při závažném narušování programu nebo průběhu zájezdu, vyloučit prostřednictvím svého zástupce zákazníka, který narušování způsobil ze zájezdu nebo pobytu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.
- neposkytnout finanční náhradu v případě zkrácení pobytu ze strany zákazníka a pokud zákazník na základě vlastního rozhodnutí služby nečerpá. CK si vyhrazuje právo na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci nebo mimořádných okolností (např. nejistá politická či vojenská situace v navštívené zemi, stávky, dopravní problémy a poruchy, neúměrné čekání na hranicích, živelné pohromy apod.). CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany obchodního partnera. V tomto případě CK garantuje ubytování v jiném ubytovacím zařízení na stejné nebo lepší úrovni.
- pokud dojde z epidemiologických důvodů k vyhlášení souvisejícího opatření anebo doporučení k ochraně zdraví, může ve veřejném zájmu dojít k omezení některých služeb zájezdu /např. bazén, wellness/, jsou zákazníci povinni opatření/doporučení dodržovat/respektovat.
- rozvíjející se cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Absolutní klid v turistických centrech zajistit nelze. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, které mohou působit hluk.
- CK nemůže ovlivnit pravidelnou údržbu u provozovatelů lanovek, údržbu – sanitaci bazénů v hotelích s celoročním provozem.
- přidělování ubytovací kapacity provádí provozovatel ubyt. zařízení
- CK si vyhrazuje právo na změnu trasy nástupních míst dle počtu nahlášených účastníků

V. Povinnosti zákazníka

- zvážit svou fyzickou a psychickou zdatnost (případně si zajistit doprovod) a dbát, aby přeceněním sil nedošlo k narušení průběhu zájezdu nebo pobytu.
- osoby mladší 18 let mohou cestovat pouze v doprovodu zletilé osoby (a s písemným souhlasem zákonných zástupců)
- zabezpečit si doklady nezbytné k cestám do zahraničí (OP nebo cestovní pas, průkazku zdravotní pojišťovny)
- požadavek na dietní stravování (bezlepková dieta aj.) oznámit CK při objednávce zájezdu, CK předá informaci o dietním omezení klienta ubytovateli. Požadavky klientů s diabetes nad rámec stravy, stanovené smlouvou, jsou bez právního nároku.
- předložit na požádání CK doklady o zaplacení zájezdu - zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu/pobytu.
- **dostavit se 15 min. před stanoveným odjezdem na nástupní místo dle smlouvy k zájezdu**
- **dodržet přepravní podmínky: max. hmotnost 1 zavazadla do 15 kg, označení visačkou se jménem a telef. kontaktem,**
- **elektrokola, koloběžky a inv. vozíky s baterií se k přepravě autobusem z důvodu bezpečnosti nepřijímají**
- řídit se pokyny průvodce a dodržovat stanovený program, zdržet se jednání, kterým by došlo k omezení práv ostatních zákazníků
- v případě zrušení účasti na zájezdu nebo pobytu uhradit stornopoplatky (týká se také zrušení fakultativního výletu)
- nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt bez předchozího písemného odstoupení od smlouvy, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu/pobytu
- v případě jakékoliv změny smlouvy (např. změna jména cestujících, termínu, objednaných služeb) je nutné písemné oznámení e-mailem: info@mlk-tours.cz a úhrada **paušálního poplatku 500,- Kč/os.** před začátkem zájezdu/pobytu (**změna termínu zájezdu s paušálním poplatkem 500,- Kč/os. je možná nejpozději do 60 dnů před odjezdem**, poté platí stornopoplatky dle bodu VII.). Změnu osoby, nástupu nutno před odjezdem nahlásit CK telefonicky + písemně e-mailem **včas – nejpozději 7 dní před odjezdem. (neohlášená změna osoby v den odjezdu u autobusu – pouze s lékařským potvrzením o náhlé nemoci původní osoby a úhradou poplatku za změnu ve výši 1.000,- Kč/os.)**

V případě změny osoby je v oznámení o změně nutné prohlášení nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a splňuje podmínky účasti na zájezdu. Oba – původní i nový zákazník jsou zavázáni společně k zaplacení ceny zájezdu včetně paušálního poplatku za změnu. **Změna smlouvy s dopravou autobusem na pobyt s vlastní dopravou je posuzována jako změna smlouvy s výše uvedeným paušálním poplatkem, takto se posuzuje i změna dopravy, oznámená klientem v den odjezdu.**

- v případě způsobení škody v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení tuto škodu okamžitě uhradit.

VI. Povinnosti cestovní kanceláře

- předat zákazníkovi základní doklady o zájezdu (službě) a pokyny pro cestu
- do 14 dnů od zrušení zájezdu nebo pobytu cestovní kanceláří vrátit zákazníkovi všechny zaplacené částky
- připomínky, stížnosti a reklamace zákazníků řešit na místě. V případě, že to není možné, pak do 30 dnů po obdržení písemné reklamace zákazníka.

VII. Odstoupení od smlouvy, stornovací podmínky

- k odstoupení od smlouvy o účasti na zájezdu nebo pobytu je třeba **písemného oznámení** (e-mailem info@mlk-tours.cz příp. doporučeným dopisem) + uvedení bankovního spojení pro vyúčtování platby. Pro stanovení výše poplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení cestovní kanceláři a nezapočítává se den odjezdu nebo nástupu na pobyt.
- v případě, že zruší účast 1 osoba ve dvoulůžkovém pokoji, je zbývající účastník povinen zaplatit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení 2-lůžkového pokoje jedním účastníkem (příp. rozdíl v ceně přistýlka – lůžko). Změna typu pokoje je možná dle dostupné hotelové kapacity.
- zákazník má právo kdykoliv po objednání svou účast na zájezdu a pobytu zrušit a je povinen zaplatit stornopoplatky ve výši:

- při odhlášení dříve než 60 dnů před termínem zaplatit min. odstupné ve výši 1.000,- Kč/os./1 termín

- 59 – 35 dnů před termínem – 40 % z celkové ceny
- 34 – 10 dnů před termínem – 80 % z celkové ceny
- 9 dnů a méně před odjezdem – 100 % z celkové ceny zájezdu.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu, který byl hrazen zaměstnavatelem - vrací se příspěvek zpět zaměstnavateli a odstupné hradí zákazník.

VIII. Pojištění

Účastníci zájezdů CK MLK-TOURS jsou pojištěni a to v tomto rozsahu:
a) povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., na jehož základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláří právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, je-li tato doprava součástí zájezdu, nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
b) pojištění léčebných výloh u PVZP /Pojišťovny VZP, a.s./, (pouze zájezdy do Maďarska, Polska, Chorvatska, Slovinska) - léčebné výlohy (limitní plnění do výše 3.000.000,- CZK) při akutním onemocnění nebo úrazu, přeprava (repatriace) pojištěného ze zahraničí zpět do ČR. Pomoc v tísňové situaci zajistí asistenční služba Pojišťovny VZP (24hod. denně, v českém jazyce), telefonický kontakt je uveden na kartičce, kterou pojištěným účastníkům předá průvodce v den odjezdu. Asistenční službu kontaktuje zákazník před poskytnutím nebo čerpáním zdravotní péče. Rozsah pojištění – zubní ošetření do 10.000,- Kč, pojištění odpovědnosti do 1.000.000,- Kč, pojištění úrazu – s následkem smrti do 100.000,- Kč, trvalé tělesné poškození do 200.000,- Kč, pojištění osobních věcí do 10.000,- Kč, pojištění stornovacích poplatků z akutních zdravotních důvodů do 15.000,- Kč/os. (spoluúčast 20 %). Podrobné informace a výluky pojištění v brožurce PVZP (Pojišťovny VZP, a.s.).

U objednávky zájezdu v kratší lhůtě před odjezdem je zajištění pojištění LV pro klienta na dotaz v CK – platí i pro výměny osob.

c) zájezdy na Slovensko nezahrnují pojištění léčebných výloh. V platnosti je mezistátní smlouva o nároku na lékařsky nezbytnou zdravotní péči u smluvních lékařů se spoluúčastí. Pokud se chcete vyhnout úhradě nákladů na spoluúčast, zásah Horské služby nebo převoz zpět do ČR, můžete si sami před odjezdem na Slovensko sjednat cestovní pojištění.
d) pojištění nákladů souvisejících se zrušením zájezdu (stornopoplatky). Nemůže-li se dotyčná osoba zúčastnit zájezdu z vážných zdravotních důvodů, obdrží účastník zájezdu plnění do max. 80 % (70 % u zájezdů v Čechách a na Slovensku) ze stornované částky (minimální částka spoluúčasti je 1.000,- Kč/os). Pojištění nákladů se netýká paušálního poplatku za změnu 500,- Kč/os. anebo minimální částky odstupného ve výši 1.000,-Kč/os. Podmínkou plnění je doložení potvrzení od lékaře o akutních zdravotních potížích vzniklých před zahájením zájezdu.
Výluky z pojištění stornopoplatku - zrušení zájezdu až po jeho započetí, nedostavení klienta k odjezdu.
Je-li zřejmé, že účast na zájezdu musí být zrušena, je povinností zákazníka tuto skutečnost **ihned nahlásit telefonicky CK a bez zbytečného odkladu zrušit účast na zájezdu písemně e-mailem: info@mlk-tours.cz** (příp. doporučeným dopisem nebo osobně v CK) a doložit lékařské potvrzení - dle pokynu CK.
e) pobyty s vlastní dopravou nezahrnují pojištění léčebných výloh a stornopoplatků.

Váhový limit na bezplatnou přepravu zavazadel je 15 kg (na osobu i zavazadlo). Nadlimitní zavazadla pouze po předchozí domluvě v CK včetně potvrzení z CK a za předem uhrazený poplatek 500,- Kč/ks. Zavazadla musí být označeny štítkem s kontaktními údaji klienta (jméno, telefon).

Svým podpisem na závazné přihlášce zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými podmínkami i s údaji v platném katalogu a souhlasí s nimi i jménem uvedených spolucestujících. Zároveň souhlasí, aby jejich osobní údaje CK zpracovávala v souladu s platnými právními předpisy.

Veškeré informace o službách a cenách v katalogu i smlouvě odpovídají informacím, platným v době tisku. Změny jsou vyhrazeny.