

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY účasti na zájezdech a pobytech s vlastní dopravou CK MLK-TOURS pro rok 2023:

I. Přihláška (objednávka)

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 přihláška nebo vyplněná přihláška 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 na přihlášce. Přihláška platí i pro všechny osoby, uvedené na přihlášce zákazníka, za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník uvedený na prvním místě přihlášky, který ji také podepisuje.

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 započítáním 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/zahraníčí.

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, stávkové, 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

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

- zabezpečit si doklady nezbytné k cestám do zahraničí (OP nebo cestovní pas, průkaz zdravotního pojištění, v příp. vlastní dopravy zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz)

- požadavek na dietní stravování (bezlepková dieta aj.) oznámit CK při objednávce zájezdu, požadavky klientů s diabetes nad rámec stravy stanovené smlouvou jsou bez právního nároku

- předložit na požádání CK (před zahájením zájezdu) 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, které uvedl v přihlášce**, řídit se pokyny průvodce a dodržovat stanovený program
- v případě zrušení účasti na zájezdu nebo pobytu uhradit stornopoplatky
- 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) zaplatit na úhradu nákladů **paušální poplatek 500,- Kč** za osobu před začátkem zájezdu/pobytu (**změna termínu 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 **včas – nejpozději 7 dní před odjezdem**. 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 bytovacím 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 kancelář vrátí 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 s podpisem zákazníka (doporučeným dopisem nebo e-mailem info@mlk-tours.cz) + 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 dvoulužkovém pokoji, je zbývajícím účastníkem povinen zaplatit příplatek za jednolůžkový pokoj (příp. rozdíl v ceně přistýlka – lůžko).
- 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 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 kanceláři 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 v ZVP (pouze zájezdy do Maďarska, Polska, Chorvatska, Slovinska) - léčebné výlohy (limitní plnění do výše 3.000.000,- CZK) při akutním onemocnění (včetně onemocnění Covid 19) nebo úrazu, přeprava (repatriace) pojištěného ze zahraničí zpět do ČR. 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 (spoluúčast 20 %) do 15.000,- Kč/os. (podrobné informace a výluky pojištění v brožurce Všeobecné zdravotní pojišťovny).
- 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 před odjezdem na Slovensko uzavřít cestovní připojištění u kterékoliv pojišťovny.
- 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 Slovensko) ze stornované částky (netýká se paušálního poplatku za změnu 500,- Kč a nebo minimální částky odstupného ve výši 1.000,-Kč/os.). Podmínkou plnění je doložení potvrzení od lékaře.

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 zákazník povinen ihned nahlásit CK, že nastala skutečnost, pro kterou bude nutné účast zrušit. a bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den zrušit účast na zájezdu osobně v CK nebo písemně - doporučeným dopisem, e-mailem: info@mlk-tours.cz a doložit lékařské potvrzení.

- e)** pobyty s vlastní dopravou nezahrnují pojištění léčebných výloh a stornopoplatků.

Doplňující informace: u osob mladších 18 let, cestují-li samostatně, je nutný souhlas zákonného zástupce.

Velikost zavazadlových prostorů v autobusech je limitována, za běžnou velikost se považuje kufr nebo taška střední velikosti do hmotnosti max. 15 kg/os. Nadlimitní zavazadla pouze po předchozí domluvě a s potvrzením CK za poplatek 300,- Kč/ks. Každé zavazadlo musí být označeno štítkem se jménem a adresou majitele zavazadla.

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.