

## SMLOUVA O ZÁJEZDU (Ize kopírovat)

**CK Karavela s.r.o.**

Petrohradská 10, 101 00 Praha 10, tel./fax: 271 745 237, 603 466 895  
 e-mail: karavela@karavela.cz, www.karavela.cz  
 se sídlem: Smetanova 894, 539 01 Hlinsko  
 IČO: 28853849, DIČ: CZ28853849 / HK Rg. C 31087  
 Bankovní spojení: KB Praha 10, č.ú. 107-3301450287/0100

Zastoupená provizním prodejcem

**Zákazník**

jméno a příjmení, titul

rod. číslo

pas č.

trvalé bydliště

PSČ

kontaktní adresa

PSČ

tel. domů

mobil

tel. zam.

e-mail

spolucestující

**Název a cena zájezdu**

zájezd

termín

kód

základní cena

sleva - dle bodu a) b) c) d) e) v Kč

příplatky - vízum

**cena celkem**

- pojištění storna

záloha hotovost / převod

- samostatný pokoj

doplatek (nejpozději 30 dní před odjezdem)

tričko - velikost S M L XL XXL

variab. symbol pro ident. platby

poznámka

Podpisem smlouvy o zájezdu vstupuje zákazník do smluvního vztahu s CK Karavela s.r.o.  
 Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu jsou Všeobecné podmínky.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Podpis CK (prodejce)

Podpis zákazníka

# Všeobecné podmínky

Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi Cestovní kancelář Karavela (dále jen „pořadatel“) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo s pořadatelem (touroperátorem) nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce). Pořadatel se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

## 1. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Pořadatel je povinen informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Realizace zájezdu je podmíněna minimálním počtem zákazníků následovně: letecké zájezdy 7-8.

## 2. Cena zájezdu

Cena zájezdu je smluvní cenou mezi zákazníkem a pořadatelem a zahrnuje vždy vyjmenované položky v katalogu (ev. nabídkovém listu) pořadatele. Zálohu ve výši minimálně 30 % z ceny zájezdu je třeba uhradit při uzavření smlouvy o zájezdu, doplatek pak nejpozději 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb. Bez úplného zaplacení nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Maximální výše zálohy je většinou 20 000 Kč (u zájezdů do Jižní Ameriky, na Nový Zéland a do Austrálie vč. Oceánie minim. 30 000 Kč vzhledem k cenám letenek, případně i u dalších zájezdů kde cena letenky přesahuje částku 20 000 Kč je záloha rovnající se ceně letenky). V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.

## 3. Povinnosti pořadatele při uzavření smlouvy o zájezdu

Pořadatel předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každé ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu stvrzuje, že se seznámil s údaji v katalogu (nabídkovém listu), se způsobem uplatnění svých nároků plynoucích z porušení právní povinnosti pořadatele a s bezpečnostní situací v oblastech, kam je zájezd pořádán. Spolu se smlouvou o zájezdu pořadatel taktéž zákazníkovi vydá doklad o svém pojištění dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Pořadatel je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace (pokyny k zájezdu) o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou pořadatelem známy. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí pořadatel svoji povinnost splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu.

## 4. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

Je-li pořadatel nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud zákazník do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Pořadatel je oprávněn provést účelné programové změny, zejména z důvodů bezpečnostních, organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí pořadatel zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže jde o změny podstatné (významná úprava programu či trasy zájezdu, týkající se více než 20 % doby jeho trvání). Pořadatel je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení, ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % (kurs použitý pro rok 2017: 1 EURO = 27 Kč, 1 USD = 24 Kč), pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak pořadatel neovládá právo na zaplacení rozdílů v ceně zájezdu. Navýšení ceny zájezdu se vypočte jako podíl ze zvýšených nákladů a celkové počtu účastníků zájezdu. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadateli, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně zodpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním.

## 5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

a) ze strany pořadatele

Pořadatel může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li pořadatel od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadateli níže stanovené odpustné a pořadatel je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu, že nesouhlasí se změnou smlouvy dle čl. 4, nebo zruší-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li pořadatel takový zájezd nabídnout, nebo vrácení již uhrazené částky. Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Pořadatel se může zprostit odpovědnosti za škodu a povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na jeho vůli. Realizace zájezdu je podmíněna minimálním počtem zákazníků dle článku 1 této smlouvy.

b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit pořadateli níže stanovené odpustné a pořadatel je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu. Informace o odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka musí být podána v písemné podobě. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu obav z nenadálých situací v oblasti, kam je zájezd pořádán, např. ojedinělých ozbrojených loupeží, teroristických útoků, dopravních nehod atd., je povinen hradit odpustné dle čl. 6, pokud pořadatel zájezd sám nezruší.

## 6. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit pořadateli odpustné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odpustného při odstoupení od smlouvy činí:

- více než 50 dnů před odjezdem 10 % z ceny zájezdu
  - mezi 50 až 35 dnů před odjezdem 20 % z ceny zájezdu
  - mezi 34 až 21 dnů před odjezdem 30 % z ceny zájezdu
  - mezi 20 až 11 dnů před odjezdem 50 % z ceny zájezdu
  - mezi 10 až 6 dnů před odjezdem 75 % z ceny zájezdu
  - méně než 6 dnů před odjezdem a při nedostavení se k odjezdu 100 % ceny zájezdu
- U zájezdů, kde přímo vynaložené náklady na zákazníka již přesáhly stanovené odpustné, je možné tuto částku ještě zvýšit. Zákazník neplatí odpustné v případě, že si za sebe najde včas odpovídající náhradu. Hradí pouze manipulační poplatek ve výši 300 Kč a případně již vynaložené náklady (např. zaplacené vízum, storno letenky ap.).

## 7. Odpovědnost pořadatele

Pořadatel odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem nebo jinými dodavateli služeb poskytovaných v rámci zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z kupní ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, ani do 1 měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, nemá právo na slevu z kupní ceny. Pořadatel se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli pořadatele. Pořadatel se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí. Ve výše uvedených případech je pořadatel povinen poskytnout zákazníkovi v nesnadných neprodlené pomoci. Nepředvídatelnou a nepřekonatelnou událostí je např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, teroristický útok, ozbrojená loupež, stávky, úřední zakazy, nehody, výjimečný stav, nepříznivé klimatické podmínky, přírodní katastrofy, dopravní kolapsy a zdržení na státních hranicích apod. U expedičních zájezdů může dojít k úpravě trasy, změně harmonogramu navštívených míst. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od cestovní smlouvy. Výlohy a škody zákazníkovi v těchto případech pořadatel nehradí. Pořadatel také neručí za majetek zákazníkovi v případě jeho poškození, ztráty či krádeže nebo loupeže.

## 8. Porušení smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu pořadatel neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, je povinen provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než uvedené v smlouvě o zájezdu, je pořadatel povinen vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

## 9. Cestovní pojištění

V cenách většiny zájezdů pořadatele je zahrnuto cestovní pojištění. Toto pojištění je nově poskytováno na základě smlouvy uzavřené s Českou pojišťovnou (produkt TURISTA). Pojištění zahrnuje: léčebné výlohy v zahraničí, kryjící náklady až do výše 6 000 000 Kč (Svět), ev. 3 000 000 Kč (Evropa), úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škody, pojištění zavazadel (Svět – 50 000 Kč, Evropa – 20 000 Kč). Nově klienti nad 70 let věku mají pojištění bez příplatku. Možné pojištění stornopoplatků do výše 100 000 Kč (Svět, poplatek 650 Kč) a do výše 15 000 Kč (Evropa, poplatek 120 Kč). U storna (Svět) je dále pojištěna právní ochrana (20 000 Kč), nevůležitá dovolená (15 000 Kč) a přerušená cesta (20 000 Kč). V případě storna je plnění pojišťovnou ve výši 80 %. Při likvidaci pojistné události je v přímém vztahu k zákazníkovi pojišťovna. Pořadatel tímto výslovně upozorňuje na skutečnost, že zmíněné pojištění nekryje sportovní činnost. Pořadatel doporučuje přípojištění u náročné vysokohorské turistiky, trekkingu.

## 10. Letecké zájezdy

Celková cena leteckého zájezdu obsahuje mezinárodní letenku, letištní taxy, místní dopravu, VHT a případně další vyjmenované služby. Víza nejsou většinou v ceně zájezdu. U mnoha destinací se víza vyřizují přímo na letišti či na hranici. Tam, kde je nutné vyřídit víza dopředu, informuje pořadatel o této situaci zákazníka. Zákazník si může víza vyřídit sám nebo je zajistí na požádání pořadatel. O výši poplatků informuje pořadatel své zákazníky. Odletové taxy, které se hradí na některých letištích při odletu si zákazník hradí sám. Při uzavření smlouvy je zákazník seznámen s celkovou cenou zájezdu. Odlety mohou být i v jiného letiště než Praha (Mnichov, Vídeň ap.). V tomto případě pořadatel zajišťuje návaznou dopravu mikrobusem, autobusovou linkou nebo vlakem. Za tuto dopravu zákazník neplatí. U leteckých zájezdů může dojít k posunu termínu o několik dní s ohledem na možnosti letecké společnosti. S touto eventualitou je nutné počítat. Pořadatel o této změně informuje co nejdříve, jak je možné.

## 11. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s její obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, podmínkami cestovního pojištění jakož i s podmínkami úhrady odpustného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit pořadateli. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odpustné jsou nedílnou součástí smlouvy a souhlasí s nimi. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů. Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. doklad o očkování). V případě vyřizování cestovních dokladů prostřednictvím pořadatele poskytnout zákazníci ve stanoveném termínu cestovní pas, ev. další požadované podklady. Při požadavku zaslání cestovního pasu zpět poštou nese případné riziko ztráty majitel cestovního pasu. Zákazník je povinen dodržet místo nástupu, které uvedl. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, fakult. výletu, případně sportovního programu (horské a vysokohorské turistiky, trekkingu, raftingu a cykloturistiky) na vlastní zodpovědnost, a to i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. Zákazník je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase. Ten má právo zákazníkovi tuto plánovanou trasu zakázat v případě, že jeho fyzické předpoklady, zkušenosti a vybavení neodpovídají předpokládané náročnosti trasy. Zákazník je povinen předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se jako osoba mladší 18 let účastní zájezdu bez jeho doprovodu. Účast osob mladších 15 let je podmíněna doprovodem a dohledem dospělého účastníka v průběhu zájezdu. Vedoucí zájezdu má právo vyloučit účastníka zájezdu ze sportovního programu či mu zakázat plánovanou trasu, pokud jeho vybavení, zkušenosti nebo momentální fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu. Neúčast na programu z výše uvedených důvodů se nepovažuje za porušení smlouvy ze strany pořadatele. Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů uvedených v této smlouvě, pro potřeby pořadatele a to výhradně za účelem zasílání nabídek pořadatele zákazníkovi. Dále souhlasí s ev. uvedením skupinového foto v propagačních materiálech (katalog, www aj.) pořadatele Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál pořadatele, který byl klientovi prokazatelně předán.