

## VŠEOBECNÉ PRODEJNÍ PODMÍNKY A PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH A INDIVIDUÁLNÍCH CESTÁCH CK FRACTAL s.r.o.

### Úvodní ustanovení.

FRACTAL s.r.o., cestovní kancelář, se sídlem Vinohradská 1597/174, PSČ 130 00 Praha 3, IČO 63979578, DIČ CZ63979578 zajišťuje a poskytuje služby stravovací, ubytovací a dopravní, včetně doplňkových služeb. Organizuje standardní a forfaitové zájezdy. Tyto podmínky platí pro všechny zájezdy, pobyty a služby poskytované cestovní kanceláří F s.r.o. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář, u které služby nakupuje, je buď pořadatelem zájezdu nebo provizním prodejcem jiné společnosti. Pokud je CK FRACTAL s.r.o. provizním prodejcem objednávaných služeb, sděluje tuto skutečnost zákazníkovi.

### Vznik smluvních vztahů.

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK FRACTAL s.r.o. vznikne:

- sepsáním cestovní smlouvy na objednanou akci
- závaznou objednávkou ze strany klienta/objednavatele
- objednávkou prostřednictvím e-shopu SMARTTERMINAL na internetové adrese: <http://smart.fractal.cz>

Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dle písemné nabídky, dle potvrzeného knihování, dodatečnými nabídkami, těmito podmínkami a reklamačním řádem. Pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu), vč. dokladu o svém pojištění.

### Cena zájezdu a její úhrada.

Cenová garance cestovní kanceláře FRACTAL s.r.o. – ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dny po vydání aktuálního ceníku. Cestovní kancelář FRACTAL s.r.o. disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny našich zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10 % pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář FRACTAL s.r.o. nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek zájezdu (cestovní služby) a pro nově rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původně vypsanou cenu.

Ceny zájezdů a akcí jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Ceny CK FRACTAL s.r.o. jsou uváděny včetně DPH, pokud není uvedeno jinak. Položky DPH jsou vyjádřeny po realizaci každé cesty dle jednotlivých sazeb. Zákazník hradí plnou částku zájezdu/cestovních služeb před jejich čerpáním.

Zákazník objednané služby hradí před jejich čerpáním bankovním převodem nebo v hotovosti.

Pokud objednané služby nejsou fyzicky uhrzeny, zákazník potvrzuje jejich úhradu prokázáním platby (kopie složenky, kopii bankovního výpisu).

V případě nedodržení výše uvedených platebních podmínek, má CK FRACTAL s.r.o. právo zrušit své závazky vůči zákazníkovi.

### Změna ceny:

V cestovní smlouvě lze dohodnout, že cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoveno způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dnů před zahájením zájezdu. **Cenu zájezdu lze zvýšit** jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny:

- za dopravu včetně pohonných hmot
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu.

O těchto změnách ceny:

- cestovní kancelář je povinna zákazníka neprodleně informovat a při zvýšení ceny zájezdu do 10% je zákazník povinen uhradit cenový rozdíl nejpozději v den odjezdu
- presáhne-li zvýšení 10% původní ceny má zákazník právo od uzavření smlouvy písemně odstoupit, neučiní-li tak zákazník ve stanovené lhůtě, je povinen zaplatit zvýšenou cenu zájezdu

### Letištní taxy

Letištní taxy leteckých společností nejsou zahrnuty v základní ceně zájezdů, tvoří však povinný poplatek k ceně letenek, které jsou součástí leteckých zájezdů. V ceníku je vždy uváděna taxa platná ke dni vydání ceníku/potvrzení objednávky. Ceny letištních tax se mohou během roku měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn. Výše této taxy je přesně stanovena v okamžiku vystavení letenky u jednotlivých leteckých společností. Vzhledem k pohybu těchto tax je CK

FRACTAL oprávněna tuto taxu klientovi před odletem doúčtovat do její skutečné výše.

### Práva a povinnosti zákazníků.

Práva zákazníků:

- vyžadovat poskytnutí objednaných a zaplacených služeb ve smluvním rozsahu a kvalitě
- uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká
- Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
- být informován o případných změnách programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu, případně zrušení zájezdu nejpozději 7 dnů před zahájením akce
- kdykoli před započítáním akce odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek
- a další práva vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

Povinnost zákazníků:

- zabezpečit si **platné vízum** (pokud je nutné) a **platné cestovní doklady**
- poskytnout CK nezbytnou součinnost a nezbytné doklady, uzavřít s CK FRACTAL s.r.o. cestovní smlouvu
- dostavit se včas na místa odjezdů a v průběhu zájezdu dbát pokynů pracovníka CK FRACTAL s.r.o.
- v případě zrušení zájezdu a objednaných individuálních služeb uhradit smluvní pokutu
- a další povinnosti vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

### Práva a povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář má právo:

- z důvodů, které nemůže ovlivnit (politická situace, klimatické jevy / zemětřesení, sněhové kalamity/, změny u dodavatelů služeb, nedostatečný počet zákazníků / min. počet pro autobusové zájezdy 36 osob, pro letecké zájezdy 10 osob, pokud není stanoveno jinak) zájezd zrušit, změnit termín jeho konání, cenu, program, apod., bez pokuty vůči zákazníkovi
- v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, příp. při závažném narušování programu nebo průběhu zájezdu zákazníkem, vykázat prostřednictvím svého zástupce tohoto zákazníka ze zájezdu bez nároku na náhradu nevyužitých služeb
- neposkytnout finanční náhradu, pokud zákazník z vlastní viny služby nečerpá
- a další práva vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

Povinnosti cestovní kanceláře:

- předat zákazníkovi základní doklady o cestě (službě)
- vystavit voucher/poukaz s uvedenými zaplacenými službami
- poskytnout pokyny pro cestu, nejpozději do 7 dnů před konáním zájezdu (čas odjezdu a příjezdu, program, druh dopravy a ubytování, potřebné cestovní doklady, způsob a rozsah stravování)
- v písemné formě informovat zákazníka o případných změnách programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- uvést jméno, adresu a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc
- informovat o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu
- řádně a kvalitně poskytnout v průběhu zájezdu sjednané služby ve voucheru/poukazu uvedené
- poskytnout adekvátní náhradu, resp. finančně záležitost uzavřít do 30 dnů po skončení zájezdu v případě, že sjednané služby nelze čerpat
- a další povinnosti vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

### Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu:

#### Změna podmínek smlouvy:

Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.

#### Zpoždění:

CK FRACTAL s.r.o. neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí,

popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK FRACTAL s.r.o. neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.

#### **Změny časového harmonogramu:**

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK FRACTAL nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu/služby ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

#### **Zrušení zájezdu/služby cestovní kanceláří FRACTAL s.r.o.:**

Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo a realizace zájezdu byla podmíněna minimálním počtem zákazníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit.

#### **Odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta**

Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři smluvní odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

K odstoupení od účasti na zájezdu je vždy třeba písemné oznámení (doporučeným dopisem, doporučeným telegramem, potvrzeným faxem nebo písemným záznamem mezi cestovní kanceláří a zákazníkem). Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí této písemnosti cestovní kanceláří.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu změny důležitých podmínek dohody ze strany cestovní kanceláře či z jiného důvodu než je zavinění ze strany zákazníka, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Je-li cena nového zájezdu nižší, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu vrátit.

Zákazník má právo kdykoliv od objednaní zájezdu/individuálních služeb svoji účast/cestu zrušit a je povinen zaplatit smluvní pokutu. V každém případě storna se jako manipulační poplatek účtuje částka 2000,- Kč/osobu +21% DPH.

Dále je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši:

25 % ceny zájezdu/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 30. do 19. pracovního dne před datem odjezdu zájezdu/čerpání služeb

75 % ceny zájezdu/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 18. do 11. pracovního dne před datem odjezdu zájezdu/čerpání služeb

90 % ceny zájezdu/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 10. do 6. pracovního dne před datem odjezdu zájezdu/čerpání služeb

100% ceny zájezdu/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 5. do 1. pracovního dne před datem odjezdu zájezdu/čerpání služeb

#### **Reklamacce, odpovědnost za škodu:**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK FRACTAL s.r.o. nebo u zprostředkující cestovní kanceláře nebo agentury bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce, kdy byl zájezd ukončen, nebo měl být ukončen. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy měl být zájezd ukončen, jinak právo na reklamaci zaniká.

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Je nanejvýš vhodné, aby zákazník veškeré výhrady sdělil okamžitě v místě jejich zjištění průvodci – delegátovi CK FRACTAL s.r.o., případně vedoucímu provozovny nebo jinému odpovědnému pracovníku tak, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava na místě a hrozící škoda tak byla odvrácena nebo minimalizována. O reklamaci bude namístě sepsán reklamační protokol. Neposkytne-li zákazník dostatečnou součinnost při nápravě a odvrácení škody, nebo neoznámí-li vady plnění a hrozící škodu namístě, může být jeho případný nárok z reklamace přiměřeně snížen

nebo dokonce odmítnut, zejména tehdy, bude-li možné vady plnění okamžitě odstranit.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.

Cestovní kancelář neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK FRACTAL s.r.o. nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení, ujedná-li to ve smlouvě. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

#### **Povinné pojištění**

Cestovní kancelář FRACTAL s.r.o. je povinna po celou dobu své účinnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu (tato smlouva je uzavřena u ERV Evropské pojišťovny a.s. Křížkova 237/36a, CZ - 186 00 Praha 8) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky pokud je tato doprava součástí
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen z části

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

#### **Pojištění:**

Účastníci zájezdů jsou pojištěni u ERV Evropské pojišťovny a.s., která zahrnuje léčebné výlohy, úraz, pojištění zavazadel a odpovědnost za škody.

Individuální cesty nejsou pojištěny, cestovní kancelář nabízí pojištění výloh a ostatních rizik v zahraničí jako fakultativní službu.

Cestovní kancelář je zmocněna smlouvou o obchodním zastoupení pojišťovny prodávat pojištění pouze na území České republiky. Likvidace pojistných případů provádí pojištěný klient přímo s likvidačním oddělením pojišťovny.

Výše uvedené podmínky jsou uloženy u ERV Evropské pojišťovny a.s..

#### **Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů**

Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla uvedené v kupní smlouvě, objednavce či elektronické objednavce zpracovávala cestovní kancelář FRACTAL s.r.o., se sídlem Vinohradská 1597/174, 130 00 Praha 3, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře FRACTAL s.r.o., a dále osobám které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří FRACTAL s.r.o. nabízet a poskytovat.

Obecná informační povinnost pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, dle § 14 odst. (1) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele:

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

Za cestovní kancelář FRACTAL, s.r.o.

Ing. Jarmila Bergerová, MBA, ředitelka cestovní kanceláře

Všeobecné prodejní podmínky jsou k dispozici na internetových stránkách cestovní kanceláře FRACTAL s.r.o., současně jsou přílohou smlouvy či potvrzení objednávky.

Internetové stránky: <http://www.fractal.cz>, <http://smart.fractal.cz>