

VŠEOBECKÉ PODMÍNKY D.I.R BOHEMIA, spol. s.r.o. ŠKOLNÍ ZÁJEZDY

SMLUVNÍ VZTAH:

1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří D.I.R. Bohemia /European Travel Services/, spol. s.r.o. (dále jen DIR Bohemia) a zákazníkem (pedagogem/zástupcem organizující školy) se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a následného občanského zákoníku (část IV, hlava II, díl 6) v platném znění a je dále upraven těmito „Všeobecnými podmínkami“. Následující Všeobecné podmínky DIR Bohemia jsou platné pro všechny pobyty a služby pořádané cestovní kanceláří (dále jen školní zájezd) a jsou nedílnou součástí smlouvy mezi zákazníkem a cestovní kanceláří (dále jen CK).
2. Podmínky DIR Bohemia nabývají účinnosti na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy o zájezdu a jejím potvrzením ze strany DIR Bohemia. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že údaje na smlouvě jsou správné a že byl seznámen se všemi informacemi týkajícími se školního zájezdu a bezvýhradně souhlasí se všeobecnými podmínkami CK, které tvoří nedílnou součást smlouvy. Zákazník také bere na vědomí, že do doby před podpisem smlouvy jsou veškeré rezervace předběžného charakteru.

NABÍDKA CESTOVNÍ KANCELÁŘE, CENA, PLATBA:

3. Ceny a informace k zájezdům uvedené v katalogu a na webových stránkách cestovní kanceláře www.dirbohemia.cz mají pouze informativní charakter. Závazná cena zájezdu a veškeré další náležitosti budou uvedeny v nabídce CK, následný obsah smlouvy o zájezdu se vždy určuje podle této konkrétní nabídky.
4. Není-li uvedeno jinak, školní zájezdy jsou organizovány pro skupiny nejméně 40 platících osob (žáků/studentů). V případě, že není naplněna kapacita zájezdu, může CK požadovat úhradu celkové ceny odpovídající 40 plně platícím osobám. Nebude-li toto akceptováno ze strany zákazníka, je CK oprávněna zájezd zrušit. DIR Bohemia má v takovém případě právo aplikovat storno podmínky CK uvedené v bodě 14 těchto všeobecných podmínek.
5. Není-li uvedeno jinak, na každých 15 studentů poskytuje DIR Bohemia 1 místo pro pedagoga zdarma.
6. Při uzavření smlouvy se platí záloha ve výši 30% z ceny a je splatná do 7 dní od vystavení zálohové faktury. Doplátek musí být uhrazen na základě doplatkové faktury nejpozději 30 dní před odjezdem. Bez plného zaplacení nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb, za zaplacení se považuje den připsání platby na účet DIR Bohemia. V případě nutnosti je DIR Bohemia oprávněna upravit splatnost faktury tak, aby celková cena byla uhrazena před nástupem na školní zájezd. CK nenes odpovědnost za následky zpožděné platby ze strany zákazníka.
7. DIR Bohemia si vyhrazuje právo jednostranného zvýšení ceny již sjednaného zájezdu a to dojde-li ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu včetně pohonných hmot, či plateb spojených s dopravou, např. letištních či přístavních poplatků.
 - b) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.
 - c) ceny smluvních poskytovatelů obstarávaných služeb. V takovém případě má klient právo na potvrzení o takovém navýšení ze strany dodavatele.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevzniká právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN:

8. K právům a povinnostem zákazníka patří zejména:
 - a) vyžadovat poskytnutí služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu.
 - b) zaplatit včas sjednanou cenu zájezdu.
 - c) poskytnout DIR Bohemia potřebné údaje o cestujících osobách (studenti, pedagogický doprovod).
 - d) odstoupit od smlouvy, za předpokladu splnění stornovacích podmínek.
 - e) zajistit odpovídající počet pedagogického dozoru odpovídající za studenty během celého zájezdu.
 - f) všichni účastníci musí dodržet pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese cestující.
 - g) řídit se pokyny pořadatele školního zájezdu.
 - h) na zájezdu se chovat tak, aby účastník neporušoval zákony navštívené země, nezpůsobil žádnou škodu (ani na hotelu) a choval se slušně nejen ke svým spoluúčastníkům. Náklady za porušení těchto povinností nese v plné výši účastník zájezdu.
9. K právům a povinnostem cestovní kanceláře patří zejména:
 - a) řádně poskytnout služby uvedené ve smlouvě o zájezdu
 - b) předat klientovi spolu s návrhem smlouvy i potřebné dokumenty – všeobecné podmínky (včetně storno podmínek) a doklad o sjednaném pojištění CK pro případ úpadku cestovní kanceláře.
 - c) informovat klienta o pasových a vízových požadavcích.
 - d) zajistit průvodce, který zastupuje pořadatele během školního zájezdu, tedy dbá na dodržování a kvalitu sjednaných služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu a řeší případné připomínky ze strany účastníků. Průvodce má dále na starosti komunikaci se zahraničními partnery a má k dispozici veškeré dokumenty potřebné pro realizaci školního zájezdu. V případě, že zákazník průvodce odmítne, nebo v případech, kdy není možné problém vyřešit s průvodcem na místě, je DIR Bohemia povinna být klientovi k dispozici na telefonu v rámci standardní pracovní doby.

- e) bez zbytečného odkladu informovat zákazníka v případě ne/potvrzení rezervace zajišťovaných služeb a o případných změnách programu zájezdu a rozsahu služeb.
- f) DIR Bohemia neručí za eventuální zpoždění během dopravy a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, nepříznivého počasí, popř. z důvodu přerušení dopravních cest.

ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB:

- 10. Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu jsou dovoleny v nutných případech, kdy není možné z objektivních důvodů dodržet původně domluvený program a služby. V takovém případě je DIR Bohemia povinna zajistit pokud možno služby shodné nebo podobné službám dohodnutých ve smlouvě o zájezdu. Pokud by došlo ke změně v ubytování, DIR Bohemia je povinna zajistit ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii. Další nároky vůči DIR Bohemia jsou vyloučeny. Zrušení jednotlivých služeb z důvodů, které CK nemohla ani při vynaložení veškerého úsilí ovlivnit, nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka.
- 11. Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit závažně podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi od smlouvy neustoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- 12. Za změnu termínu, typu ubytování, pobytového místa, druhu dopravy apod. na přání zákazníka, má CK nárok na náhradu nákladů s tím spojených.

ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY DIR BOHEMIA:

- 13. DIR Bohemia může před nástupem cesty odstoupit od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v následujících případech:
 - a) bez dodržení lhůty, když cestující vážně narušuje průběh cesty: DIR Bohemia tím získává, po odečtení prokazatelně ušetřených nákladů, nárok na plnou cenu.
 - b) do tří týdnů před započetením cesty při nesplnění minimálního počtu osob nebo v případě, že uskutečnění cesty je pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně převyšují náklady plánované. V obou případech je zákazník neprodleně informován, obdrží plnou cenu zpět, popřípadě je mu nabídnuta rovnocenná náhrada. Zruší-li DIR Bohemia zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu.
 - c) bez dodržení lhůty v důsledku tzv. „vyšší moci“, tj. z příčin, kterým DIR Bohemia nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je DIR Bohemia povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem.

ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA:

- 14. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. V případě odstoupení od smlouvy má CK nárok na stornopoplatky. Stornopoplatky se účtují za každého účastníka zájezdu, DIR Bohemia vyúčtuje stornovací poplatek dle skutečných nákladů, nejméně však:
 - a) do 45. dne před započetením cesty..... 10% z ceny zájezdu
 - b) od 44. do 30. dne před započetením cesty..... 30% z ceny zájezdu
 - c) od 29. do 22. dne před započetením cesty..... 50% z ceny zájezdu
 - d) od 21. do 7. dne před započetením cesty..... 75% z ceny zájezdu
 - e) od 6. dne a nenahlášené storno..... 100% z ceny zájezdu
- 15. Stornopoplatky účastník neplatí pouze v případě, že za sebe vyšle náhradníka a je-li v podmínkách dodavatelů služeb takováto změna možná. V takovém případě platí účastník pouze náklady spojené se změnou knihování u objednaných služeb.
- 16. Pro určení lhůty storna je rozhodující den doručení písemného oznámení zákazníka o odstoupení od smlouvy DIR Bohemia. Nebylo-li oznámení o odstoupení od smlouvy doručeno DIR Bohemia ve lhůtě stanovené storno podmínkami a zákazník (nebo některý z účastníků) na zájezd nenastoupil, nemá nárok na vrácení hodnoty nevyužitých služeb. Stornovací poplatek musí být uhrazen i v případě, kdy se zákazník (nebo některý z účastníků zájezdu) zájezdu nezúčastnil v důsledku nesprávných nebo neúplných údajů na přihlášce, při nepředložení cestovních dokladů a dále v případech, kdy se zákazník nemůže zúčastnit zájezdu pro nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných právních předpisů. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, popř. se rozhodne zájezd ukončit dříve, nemá nárok na finanční náhradu nevyčerpaných služeb.

REKLAMACE:

- 17. Zákazník je povinen v případě nedodržení služeb, nespokojenosti nebo závad bezodkladně oznámit reklamaci zástupci CK v místě pobytu, tzn. průvodci, popř. Telefonicky oznámit v kanceláři v ČR. Vyřízení reklamace spočívá v odstranění nedostatků, doplnění služby, příp. Poskytnutí náhradní služby již v místě pobytu. Pokud existuje možnost odstranění závady na místě, je předpokladem zákazníkův pozitivní přístup k řešení. V případě, že je snaha o nápravu zákazníkem negována nebo jsou jeho požadavky nereálné, je tím ovlivněna možnost jakékoliv následné náhrady po skončení zájezdu. V případě, že nebude sjednána náprava na místě, vzniká zákazníkovi právo domáhat se vůči DIR Bohemia odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Toto právo musí zákazník uplatnit u

DIR Bohemia bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Přestože k uplatnění reklamace není v zákoně žádná speciální forma předepsána, jeví se vhodnou forma písemná, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností. Předmětem reklamačního řízení mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (smlouva o zájezdu). DIR Bohemia je povinna vyřizovat reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace.

OSTATNÍ INFORMACE:

- 18.** Cestovní kancelář je pojištěna u ČPP.
- 19.** Pojistná smlouva (léčebné výlohy, storno zájezdu, apod.) vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou.
- 20.** Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost 1.1.2015. Podpisem ve smlouvě zákazník prohlašuje, že je s těmito podmínkami seznámen a souhlasí s nimi.