

ÚČASTNÍK

Jméno a příjmení:
Datum narození:
Trvalé bydliště včetně PSČ:
Adresa pro korespondenci včetně PSČ:
Tel. domů/zaměstnání: Mobil: E-mail:
Číslo cestovního dokladu*:

PRODEJCE

Zájezd:	
Termín:	Objednaný počet míst:
Základní cena:	
Sleva:	
Příplatek za jednolůžkový pokoj:	
Předpokládaná cena letenek:	
Zvolené místo odjezdu:	Mám zájem o uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CK S.E.N. (léčebné vylohy, zavazadla, úraz, odpovědnost, zrušení zájezdu) - zaškrtněte . <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE
Můj spolubydlicí na zájezdu:	

CESTOVNÍ KANCELÁŘ

Cestovní kancelář S.E.N. spol. s r. o.
Korunní 79, 130 00 Praha 3
IČO 48 53 42 93, reg. odd. C vložka 18835,
Městský soud v Praze
Bankovní spojení: ČSOB, č. ú. 1005022/0300

PŘIHLÁŠENÍ SPOLUCESTUJÍCÍ

Jméno, příjmení:	
Trvalé bydliště včetně PSČ:	
Datum narození:	
Číslo cestovního dokladu*:	
Zvolené místo odjezdu:	Mám zájem o uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CK S.E.N. (léčebné vylohy, zavazadla, úraz, odpovědnost, zrušení zájezdu) - zaškrtněte . <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE
Můj spolubydlicí na zájezdu:	

Jméno, příjmení:	
Trvalé bydliště včetně PSČ:	
Datum narození:	
Číslo cestovního dokladu*:	
Zvolené místo odjezdu:	Mám zájem o uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CK S.E.N. (léčebné vylohy, zavazadla, úraz, odpovědnost, zrušení zájezdu) - zaškrtněte . <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE
Můj spolubydlicí na zájezdu:	

*) nutno uvést u leteckých zájezdů

Svým podpisem stvrzuji, že jsem seznámen se Všeobecnými podmínkami pro účast na zájezdech Cestovní kanceláře S.E.N. spol. s r. o. a se specifikací zájezdu dle nabídky katalogu CK S.E.N. pro rok 2010.

V	dne
Podpis zákazníka (u nezletilých podpis zákonného zástupce)	

Potvrzení prodejce

Zvolené místo odjezdu je závazné, na svévolnou změnu bez ohlášení CK nelze brát zřetel. Tuto přihlášku je možné okopírovat.

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ SMLOUVY

pro zákazníky Cestovní kanceláře S.E.N., spol. s r. o., IČ: 48 53 42 93

I. Úvodní ustanovení

Vzájemné právní vztahy mezi cestovní kancelář (dále jen „S.E.N.“) a zákazníkem o poskytnutí služeb cestovní kanceláře jsou upraveny v těchto všeobecných smluvních podmínkách. V případě, že právní vztah není upraven těmito všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen „Podmínky“), řídí se ustanoveními § 852a a násl. zákona č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění, a zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění.

II. Uzavírání smluv, přihlášky

- Závazný smluvní vztah mezi S.E.N. a zákazníkem vznikne na základě zákazníkem vlastnoručně podepsané přihlášky (Cestovní smlouvy) nebo odesláním vyplněného on-line objednávkového formuláře z webových stránek S.E.N. a následného potvrzení přihlášky nebo formuláře ze strany kanceláře S.E.N.
- V případě, že je kapacita počtu účastníků daného zájezdu naplněna, může být zákazník se svým souhlasem zařazen mezi náhradníky. V takovém případě se náhradník stává účastníkem zájezdu (resp. zákazníkem ve smyslu bodu II.1 Podmínek) až okamžikem oznámení jeho zařazení mezi účastníky zájezdu.
- Současně s kopií potvrzené cestovní smlouvy dle bodu II.1 těchto podmínek obdrží zákazník složenku na zaplacení zálohy ve výši 30% ceny zájezdu, 50% v případě obytných jachet a pobytů all inclusive, u leteckých destinací ve výši předpokládané ceny letenky, u zájezdů s lodní dopravou ve výši ceny lodního listku. V případě požadovaného pojištění se záloha navyšuje o cenu pojištění. Obvyklá splatnost zálohy je 10 dní; konkrétní datum splatnosti je vždy uvedeno na zálohové faktuře. Uvedený den úhrady je závazný, jeho nedodržení ze strany klienta může vést k odstoupení ck S.E.N. od uzavření Cestovní smlouvy, tedy k vyloučení daného klienta ze seznamu účastníků.

- Nejpozději 20 dnů před stanoveným odjezdem na zájezd S.E.N. zašle zákazníkovi písemně Pokyny k odjezdu a složenku na úhradu doplatku plné ceny zájezdu (případně snížené o slevu dle bodu III.6 Podmínek) a ceny lodních listků či letenek v případě zájezdů, kde tyto nejsou v ceně zájezdu zahrnuty. Tyto Pokyny k odjezdu budou obsahovat další informace zájezdu, zejména:
 - upřesnění údajů ohledně podmínek zájezdu dle cestovní smlouvy a katalogu,
 - podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo se zástupcem kanceláře v jejím místě pobytu, je-li účastníkem zájezdu nezletilá osoba,
 - jméno, adresa a telefon osoby, na kterou se zákazník v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc (např. průvodce) a adresu a telefon zastupitelského úřadu.
- V případě, že zákazník uzavře cestovní smlouvu v době kratší než 45 dnů před odjezdem na zájezd, obdrží přímo složenku na úhradu plné ceny zájezdu (případně snížené o slevu dle bodu III.6 Podmínek) a ceny lodních listků či letenek v případě zájezdů, u kterých tyto nejsou v ceně zájezdu zahrnuty.
- Platbu ceny zájezdu je možné provést buď v hotovosti v kanceláři S.E.N. či u zprostředkovatelské agentury, prostřednictvím složenky či bezhotovostně bankovním převodem na účet ČSOB 1005022/0300. V případě bankovního převodu je zákazník povinen ke sdělení účtu S.E.N. uvést i variabilní symbol v podobě čísla zájezdu. Tento je uveden na složenke či bude na požádání sdělen pracovníky S.E.N.
- V případě, že jeden zákazník hraje cenu zájezdu za několik zákazníků, je povinen o této skutečnosti informovat S.E.N. a určit zákazníky, za které takto platbu provádí.
- Veškeré platby dle tohoto článku Podmínek jsou splatné ve lhůtě 7 dnů od obdržení složenky. Splacením se pro účely těchto

podmínek rozumí den připsání peněžních prostředků na účet S.E.N.

9) Veškeré údaje uvedené klientem v rámci Cestovní smlouvy jsou poskytovány se souhlasem ke shromažďování osobních údajů, a to na dobu neurčitou. V případě hromadné přihlášky zodpovídá za skutečnost, že všichni uvedení klienti na připojeném seznamu souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů na dobu neurčitou, klient uvedený v Cestovní smlouvě. Všichni jmenovaní zároveň souhlasí s tím, že v případě potřeby mohou být osobní údaje poskytnuty zahraničním partnerům, poskytovateli služby v cestovním ruchu. Tato ustanovení jsou plně v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.

III. Platební podmínky

- 1) Ceny uvedené v katalogu na rok 2010 jsou sestaveny na základě informací veřejně dostupných k 15. 11. 2009 a veškeré náklady v cizích měnách byly přepočteny podle kursů platných k uvedenému datu.
- 2) S.E.N. je oprávněn v nezbytné nutnosti připsat jednorázně zvýšit cenu zájezdu až o 20% ceny zájezdu. Jedná se zejména o případy zvýšení ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot, plateb s dopravou spojených, např. letištních a přístavních poplatků nebo směnného kursu české koruny použitelného pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%, u kterého dojde ke změně do 20. dne před zahájením zájezdu. V takovém případě S.E.N. zákaznika o tomto jednostranném zvýšení ceny uvědomí písemně (poštou, faxem) nejpozději tak, že oznámí odesle ve lhůtě 20 dnů před odjezdem na zájezd. Zároveň zašle S.E.N. zákazníkovi smlouzku s doplatkem na zvýšenou kupní cenu zájezdu se splatností 7 dnů.
- 3) Na základě žádosti zákazníka je S.E.N. povinen zákazníkovi doložit způsob vyřízení zvýšené ceny zájezdu z důvodů uvedených v bodě III.2 této smlouvy.
- 4) Pokud zvýšení uvedené v bodě III.2 přesáhne 10% z původní ceny zájezdu, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit bez povinnosti uhradit stornovací poplatek. V případě, že zákazník od smlouvy písemně odstoupí, lze o odstoupení doručit společností S.E.N. méně než 7 dnů před započítáním zájezdu, má S.E.N. v takovém případě nárok na stornopoplatek dle bodu IV.3 Podmínek.
- 5) Za služby, jejichž cena je součástí zájezdu a které účastník vlastní vůlí či vlastním rozhodnutím nevyužije, se neposkytuje náhrada. V případě, že klient objednává službu s cenou stanovenou za dvouúlohový pokoj a objednáva ho bez dalších posluštěných, bude z základní ceny zájezdu účtován příplatek za jednolůžkový pokoj.
- 6) S.E.N. poskytuje následující slevy z cen na své zájezdy:
 - a) Účastnická sleva: sleva pro naše stálé klienty, počítaná ze základní ceny zájezdu:
 - při absolvování 1 - 3 zájezdů sleva 4%
 - při absolvování 4 a více zájezdů sleva 7%
 - b) Započítáváme zájezdy absolvované v posledních pěti letech (od roku 2005 včetně).
 - c) Příhláská sleva: poskytujeme ji ve výši 3% ze základní ceny zájezdu pro nového účastníka, který bude uveden na společné přihlášce s účastníkem sezon '08 a '09.
 - d) Dětská sleva: sleva pro děti do 15 let (tj. mladší 15-letí let ke dni odjezdu) 10% ze základní ceny, nejvýše však 2.000 Kč.
 - e) Novoroční sleva: sleva ve výši 5% ze základní ceny zájezdu bude poskytnuta tomu přihlášenému, který zaplatí celou cenu zájezdu do 31. 1. 2009.
 - f) Skupinová sleva: za každých 10 účastníků přihlášených společně na jeden zájezd bude poskytnuta organizátorovi 100% sleva ze základní ceny (tzn. každý jedenáctý jede zdarma, nevztahuje se na zájezdy s cenou nižší než 5.500 Kč).
 - g) Studentská sleva: prokážete-li se platným vysokoškolským indexem, započítáme vám slevu 4%, maximálně však 1000 Kč.
 - h) Novomanželův sleva: pokud v průběhu roku 2010, před datem zahájení zájezdu, oslavíte vlastní svatbu a prokážete ji oddácním listem, přispějeme i my svaatebním darem v podobě slevy ve výši 3% ze základní ceny zájezdu.
 - i) Sleva pro klienty našich partnerů (Koktejl, Outdoor, Kiwi) je 7%.
- 7) Uvedené slevy se nevztahují na ceny letenek a lodních listů, které je vzájemně kombinovat a výslovně se neposkytují u zájezdů ze základní cenou nižší než 5.500 Kč.
- 8) Maximální výše slevy, kterou CK S.E.N. poskytuje na jeden zájezd a osobu, je 2.500 Kč.
- 9) Slevy lze uplatnit nejpozději v rámci doplatku ceny zájezdu (nikoliv zpětně).
- 10) Ceny uvedené v jejich formě (cena za zájezd + letenky + letištní taxy a příplatky) jsou plně v souladu s platným zákonem o cenách č. 526/1990 Sb., prováděcí vyhláškou č. 580/1990 Sb., zákonem na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., jakož i zákonem o cestovním ruchu 159/1999 Sb.

IV. Zrušení účasti na zájezdu zákazníkem, stornopoplatky (odstupné)

- 1) V případě, že zákazník je nucen zrušit svou účast na vybraném zájezdu, je povinen o tomto neprodleně písemně uvědomit S.E.N. na adresu jeho pražské kanceláře (poštou, telefonem či e-mailem).
- 2) Na základě tohoto písemného zrušení účasti zákazník S.E.N. provede výpočet stornopoplatků a vyplátí zbytek uhrazené ceny zákazníkovi do 14 dnů od doručení oznámení způsobem určeným zákazníkem (v hotovosti v sídle S.E.N., složenou, bezhotovostně).
- 3) Výše stornopoplatků se určuje dle dne doručení oznámení o zrušení účasti zákazníkovi na zájezdu z ceny zájezdu a letenek či lodních listů takto:

• do 60 dnů před odjezdem:	stornopoplatky ve výši 10% z ceny (min. 300 Kč),
• od 59 do 31 dnů před odjezdem:	stornopoplatky ve výši 30% z ceny,
• od 30 do 21 dnů před odjezdem:	stornopoplatky ve výši 50% z ceny,
• od 20 do 4 dnů před odjezdem:	stornopoplatky ve výši 80% z ceny,
• méně než 4 dny před odjezdem zájezdu nebo bez oznámení:	stornopoplatky ve výši 100% z ceny.
- 4) V případě, že účastník rušící svou účast zajistí za svou osobu náhradníka, který řádně uzavře cestovní smlouvu a uhradí minimálně zálohu na cenu zájezdu, má právo na vrácení veškerých přijatých záloh a doplatků snížených o náklady vzniklé ze změnou účastníku (např. změny v zaknihování letenek, lodních listů, ubytování apod.)

V. Minimální počet účastníků zájezdu

- 1) S.E.N. si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy z důvodu nedostatečného počtu zákazníků přihlášených k průměrnému zájezdu, a to nejpozději do 20 dnů před začátkem zájezdu. Toto skutečnost je S.E.N. povinen oznámit písemně zákazníkovi odesláním písemného odstoupení od smlouvy nejpozději 20. den před zahájením zájezdu. Toto odstoupení je účinné okamžikem doručení zákazníkovi. V případě pozdějšího zrušení zájezdu se postupuje podle bodu XI.3 Podmínek.
- 2) V případě toto odstoupení kancelář S.E.N. má zákazník nárok na vrácení veškerých již jím uhrazených záloh a doplatků s výjimkou nákladů vynaložených na záležitosti zákazníkem trvale využitelného charakteru, např. dlouhodobého víza apod.
- 3) Nedostatečným počtem zákazníků se pro letecké zájezdy rozumí méně než 8 zákazníků, u zájezdů s autobusovou dopravou méně než 25 zákazníků.

VI. Pojištění

- 1) Není-li v katalogu S.E.N. výslovně uvedeno jinak, ceny zájezdů v sobě nezahrnují pojištění léčebných výloh a nákladů na repatriaci.
- 2) Každý zákazník je povinen pro zájezd uzavřít odpovídající pojištění léčebných výloh a nákladů na repatriaci pro cesty do zahraničí. Uzávřít-li zákazník toto pojištění individuálně, je povinen uzavřít takovéto odpovídající pojištění prokázat při odjezdu zájezdu.
- 3) V případě, že zákazník uzavře cestovní pojištění tak, že využije nabídky S.E.N. ke zprostředkování pojištění, je povinen uhradit pojistné do 14 dnů od obdržení předpisu k úhradě. Přesné a úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v Kanceláři S.E.N. a účastník má právo si je vyžádat k nahlédnutí. V případě, že zákazník využije nabídky S.E.N. a toto cestovní pojištění uzavře, výslovně tímto prohlašuje, že se seznámil s úplným zněním pojistných podmínek tohoto pojištění. Zároveň se tímto výslovně vzdává práva se odvolávat na neznalost těchto pojistných podmínek a uznává svoji odpovědnost za druh a rozsah pojištění, které si sjednal.
- 4) V případě, že zákazník nevyužije nabídky S.E.N. a uzavře jiné cestovní pojištění, výslovně tímto prohlašuje, že se seznámil s úplným zněním pojistných podmínek tohoto pojištění a uvedené pojištění si sám vybral. Tímto uznává svoji odpovědnost za druh a rozsah pojištění, které si sám sjednal a není oprávněn nároky z chybné uzavření pojistné smlouvy uplatňovat proti S.E.N.
- 5) V případě, že zákazník není schopen se při odjezdu zájezdu prokázat platným cestovním pojištěním dle bodu VI.2 Podmínek, zavazuje se uzavřít odpovídající pojištění prostřednictvím S.E.N., a to na vlastní náklady a odpovědnost a za doplatek dle bodu VI.3 Podmínek. V případě, že zákazník odmítne uzavřít cestovní pojištění a jinak si toto nezajistí, vyhrazuje si S.E.N. právo zákazníka vyložit ze zájezdu a odstoupit od Cestovní smlouvy. Zákazník je poté povinen uhradit stornopoplatky dle bodu IV.3 Podmínek.
- 6) Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy. Toto pojištění je možné uzavřít i prostřednictvím kanceláře S.E.N.

VII. Zahájení zájezdu

- 1) Zahájením zájezdu (odjezdem) se rozumí
 - a) transfer na letiště, v případě, že si jej zákazník dle cestovní smlouvy objednal
 - b) počátek odbovení na letišti, v případě, že si zákazník transfer neobjednal
 - c) nástup klienta do autokaru či jiného prostředku na píedem určených zastávkách v případě, že se jedná o zájezd s autokarovou či jinou automobilovou přípravou.
- 2) Zákazník jsou povinni se dostavit k odbovení nejméně 30 minut před odjezdem a v případě leteckého zájezdu dle hodiny před plánovaným odletem, současně musí splňovat všechny podmínky pro přípravu letadlem. Při nesplnění této povinnosti si dodatečně letištní poplatky hradi zákazník sám.

VIII. Další povinnosti zákazníka

- 1) Každý zákazník je povinen si zajistit sám a na vlastní náklady platný cestovní doklad.
- 2) Zákazník je rovněž povinen:
 - a) dostavit se podle instrukcí S.E.N. ve stanoveném čase na místo, kde má být zájezd na základě Cestovní smlouvy a Pokynů k odjezdu zahájen,
 - b) řádně označit a uzamknout svá zavazadla či sportovní prostředky, což je základní podmínkou pro uplatnění případného nároku na náhradu škody,
 - c) dodržovat další stanovené pokyny k odjezdu, např. doporučení k očkování při cestách do exotických zemí, opatřit si odpovídající sportovní vybavení apod.
 - d) bez zbytečného odkladu sdělovat S.E.N. své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- 3) Zákazník je vzhledem k povaze zájezdů S.E.N. povinen zohlednit při zúčastnění se zájezdů svůj zdravotní stav a podmínky zájezdu. Podpisem cestovní smlouvy zákazník prohlašuje, že nezamítl informace podstatné pro posouzení jeho zdravotního stavu vzhledem k podmínkám zájezdu a sám na vlastní odpovědnost posoudil své schopnosti a možnosti se zájezdu zúčastnit. Zákazník dále bere na vědomí tyto skutečnosti:
 - a) v případě zájezdů do exotických zemí je zákazník povinen chovat se způsobem odpovídajícím místním přírodním, klimatickým a politickým podmínkám. Podpisem cestovní smlouvy bere zákazník výslovně na vědomí zvýšené riziko vyplývající z fyzické náročnosti těchto zájezdů, nestandardních podmínek dopravy, ubytování, ochrany majetku, lékařské pomoci i zvýšenou opatnost o vlastní majetek a zdraví včetně doporučení nevozit s sebou hodnotnější zavazadla a předměty.
 - b) v případě zájezdů se sportovním charakterem (např. horská turistika, rafty, turistika v neobydlených výšlech) je zákazník povinen chovat se způsobem odpovídajícím charakteru zájezdu. Podpisem cestovní smlouvy bere zákazník výslovně na vědomí zvýšené riziko vyplývající z fyzické náročnosti těchto zájezdů, nestandardních podmínek dopravy a ubytování i zvýšenou opatnost o vlastní majetek a zdraví.

c) v případě cyklistických zájezdů je zákazník povinen chovat se způsobem odpovídajícím podmínkám zájezdu včetně ubytování v kempch, dopravy kol a samostatnosti zákazníka během cyklistické části zájezdu. Podpisem smlouvy bere zákazník výslovně na vědomí zvýšené riziko vyplývající z fyzické náročnosti těchto zájezdů, podmínek dopravy i ubytování (např. v kempch) i zvýšenou opatnost o vlastní majetek během celého zájezdu včetně doporučení nevozit s sebou hodnotnější cyklistický materiál.

4) Zákazník podpisem cestovní smlouvy bere na vědomí, že je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotnických předpisů země, do které cestuje nebo je cestou transnit. Veškeré náklady i škodu způsobenou nedodržením těchto předpisů nesé zákazník.

5) V případě tzv. vlastní dopravy se touto rozumí nečerpání dopravy společně, a to po celou dobu trvání zájezdu bez vyjimky.

IX. Odpovědnost za účastníky zájezdu

- 1) Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavření cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláři nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- 2) Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy, Podmínek, příp. zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře způsobem uvedeným v čl. XII Podmínek (Reklamační řád), jinak právo zaniká.
- 3) S.E.N. se může odpovědnost za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostředk jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
 - a) zákazníkem,
 - b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo
 - c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- 4) V případech, kdy vyhlášena mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazku z cestovní smlouvy a toto omezení je uvedeno v cestovní smlouvě v souladu s touto mezinárodní smlouvou, není cestovní kancelář povinna nahradit škodu, za kterou odpovídá, ve výši přesahující omezení uvedené v cestovní smlouvě.
- 5) V případě, že vznikla zákazníkovi škoda způsobená třetí osobou, kterou nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, je S.E.N. povinen poskytnout zákazníkovi v nesmých rychlou pomoc. Na tuto povinnost se přiměřeně užívají ustanovení § 852k Občanského zákoníku.

X. Poskytování služeb

- 1) Pokud po zahájení zájezdu nebude moci S.E.N. poskytnout řádně a včas všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část, tak jak bylo ujednáno v cestovní smlouvě, provede bezplatně a bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.
- 2) Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.
- 3) Cestovní kancelář je oprávněna použít ke splnění cestovní smlouvy jiných osob.

XI. Poskytnutí informací ohledně identity skutečného leteckého přepravce

- 1) CK S.E.N. je povinna informovat své klienty využívající letecké přepravy a také cestovní agentury produkty S.E.N. s leteckou dopravou nabízející o identitě skutečného leteckého přepravce, a to již při rezervaci zájezdu.
- 2) Není-li skutečný letecký přepravce v době rezervace znám, bude jeho totožnost cestujícím i agenturám oznámena neprodleně po jeho zjištění. Dojde-li ke změně leteckého přepravce, bude tato skutečnost všem zúčastněným stranám oznámena taktéž neprodleně.
- 3) V kanceláři S.E.N. a taktéž na webových stránkách S.E.N. bude k dispozici černá listina leteckých přepravců, tato bude čtvrtletně aktualizována.

XII. Odstoupení od smlouvy

- 1) Je-li S.E.N. z objektivních důvodů nucen změnit před zahájením zájezdu podmínky cestovní smlouvy, může navrhnut změnu cestovní smlouvy i s uvedením změněné ceny zájezdu. Zákazník má právo do 5 dnů od doručení tohoto návrhu změny písemně od smlouvy odstoupit, pokud takto neučiní, má se za to, že se změnou cestovní smlouvy souhlasí.
- 2) V případě odstoupení zákazníka dle bodu XI.1 má tento právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li kancelář takový zájezd nabídnout.
- 3) Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu nebo po započetí cesty od smlouvy odstoupit i okamžitou platností v těchto případech:
 - a) V případě, že zákazník nehradil zálohu či doplatek ceny zájezdu a služeb s ním spojených (např. letenek) za podmínek stanovených v čl.II a III z těchto podmínek
 - b) Pokud zákazník vážně narušuje průběh zájezdu, zvláště pak v případech, pokud zákazník ohrožuje svým jednáním majetek, život či zdraví svoje, jiných účastníků zájezdu nebo třetích osob. V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení alikvotní části ceny poskytnutých služeb služeb, které nebyly čerpány. Dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou. Případný nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
 - c) V důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým S.E.N. nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. S.E.N. má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb zákazníkovi.
 - d) Pokud zákazník vážně poruší povinnosti stanovené těmito Podmínkami, především nesplní povinnosti spojené s řádným pojištěním, cestovními doklady apod. V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení alikvotní části ceny poskytnutých služeb, které nebyly čerpány. Dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou. Případný nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
- 4) Zruší-li S.E.N. zájezd ve lhůtě kratší než 20 před termínem zahájení zájezdu, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Tuto povinnost se kancelář zprostí, dojde-li ke zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu účastníků uvedeného v čl. V Podmínek nebo v důsledku neodvratitelné události, která nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.
- 5) Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu dle bodu XI.3 a), má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li kancelář takový zájezd nabídnout.
- 6) Dojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy podle bodu XI.4, považují se platby uskutečněné na základě původní smlouvy za platby uskutečněné podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.
- 7) Za odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy se také považuje, pokud zákazník nenastoupí k zahájení zájezdu. Zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny poskytnutých služeb, které nebyly čerpány a je povinen uhradit stornopoplatky. Případný nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
- 8) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinností S.E.N. stanovené Podmínkami nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy dle bodu XI.2 Podmínek, je cestovní kancelář bez zbytečného odkladu povinen vrátit zákazníkovi své, co obdržela na úhradu ceny zájezdu.

4) Veškeré odstoupení od cestovní smlouvy musí být písemná s výjimkou bodů XI.3 a XI.7 Podmínek a jsou účinná okamžikem doručení adresátovi.

XIII. Reklamační řád, reklamace

- 1) Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními Cestovní smlouvy, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v ČR a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 2) Jestliže zákazník zjistí, že služba mu poskytnutá má vadu, především že se odlišuje od služeb uvedených v katalogu a v Pokynech k odjezdu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za vadu (dále jen „reklamaci“).
- 3) Zákazník může uplatnit reklamaci pouze za svoji osobu a za osobu, za které reklamované služby objednal.
- 4) Během zájezdu je zákazník povinen uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce kanceláře, resp. vedoucího zájezdu, nebo u k tomu pověřeného pracovníka. O tom sepíše pracovník cestovní kanceláře nebo k tomu pověřený pracovník notifikací protokol, kde se uvede doba uplatnění vady, v čem zájezdová vada spatřuje a co požaduje. Protokol podepíše jak průvodce či k tomu oprávněná osoba, tak i zákazník.
- 5) Po ukončení čerpání služeb (zájezdu) je zákazník povinen uplatnit reklamaci písemnou či ústní formou, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu.
- 6) Zákazník může uplatnit reklamaci dle občanského zákoníku, a to výhradně za svoji osobu, rodinné příslušníky a za osobu, za které reklamované služby objednal, nejlepě písemnou formou.
- 7) Reklamaci je zákazník povinen uplatnit písemně na adresu cestovní kanceláře a nebo ústně v sídle cestovní kanceláře, pokud v tomto případě nelze vyřídit reklamaci ihned, bude odpovědným pracovníkem sepsán záznam, obsahující následující náležitosti: výše osobní údaje, identifikaci zájezdu, předmět reklamaci, okamžik zjištění reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník vyzooměn písemně.
- 8) V případě, že uplatněná reklamace neobsahuje údaje uvedené skutečnosti, není cestovní kancelář povinna k této reklamaci přihlížet a je povinna o této skutečnosti písemně informovat. V případě, že reklamace bude zákazníkem dodatečně doplněna o chybějící údaje, běží lhůta v bodě XII.8 až odev dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři.
- 9) Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamaci, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři. V případě složitějších reklamaci, zejména pokud je nutné vyžádat stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dnů.
- 10) Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu její poskytování u pověřeného pracovníka cestovní kanceláře (průvodce zájezdu, vedoucího zájezdu apod.), může tento průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace jednána náprava ihned, je zákazník povinen uplatnit svoji reklamaci po svém návratu dle bodů XII.5 a násl. tohoto článku všeobecných podmínek.
- 11) Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, apod.
- 12) Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytnete cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

XIV. Závěrečná ustanovení

- 1) Tyto všeobecné smluvní podmínky a specifikace zájezdu v katalogu jsou neoddělitelnou součástí závazného formuláře cestovní smlouvy.
- 2) Zákazník stvrzuje svým podpisem cestovní smlouvy, že těmito podmínkami rozumí a v plném rozsahu tyto respektuje.
- 3) Tyto všeobecné cestovní podmínky vstoupily v platnost dne 15. 11. 2009 a platí pro zájezdy dle katalogu „CK S.E.N. 2010“ a rovněž zájezdy na objednávku, nestanovi-li dohoda mezi účastníky jinak.