***Všeobecné podmínky pro účast na akcích cestovní agentury Hakar tour***

(*dále jen „CA“) dle z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a z.č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů (dále jen „z. o cestovním ruchu“). Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí objednávky služeb, která upravuje vztah mezi zákazníkem a cestovní agenturou. PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE: Údaje v tištěném či elektronickém katalogu slouží jako předsmluvní informace (hlavní náležitosti služeb) ve smyslu zákona 159/99 Sb. a po potvrzení objednávky se stávají její nedílnou součástí.*

***ZRUŠENÍ ZÁJEZDU***

*Realizace služby z katalogu CA je podmíněna dosažením minimálního počtu 20 zákazníků.*

*CA je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení služby z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 před zahájením služby v případě cest trvajících déle než 4 dny a 7 dní v případě cest trvajících 1-3 dny.*

*CA má právo na zrušení služby v důsledku neodvratitelné a mimořádné události kdykoli před odjezdem. Zrušení služby oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením. V tomto případě CA vrací zákazníkům veškeré uhrazené platby.*

***ODSTOUPENÍ OD OBJEDNÁVKY***

*CA může před zahájením zájezdu od objednávky odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.*

*Zákazník může kdykoli odstoupit od objednávky bez udání důvodů. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CA odstupné (stornopoplatek) ve výši níže sjednané za sebe i za každou přihlášenou osobu.*

*Za den odstoupení od objednávky ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CA písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na objednané akci.*

***ODSTUPNÉ – STORNOPOPLATEK***

*Výše odstupného (stornopoplatku) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od objednávky služby do počátku zájezdu. Výše odstupného se stanovuje ze základní ceny zájezdu snížené o slevy a činí:*

*500,-Kč při zrušení účasti dříve než 90 dnů před dnem odjezdu*

*10 % při zrušení účasti v době od 89 do 60 dnů před dnem odjezdu (minimálně však 500,-Kč)*

*30 % při zrušení účasti v době od 59 do 30 dnů před dnem odjezdu*

*50 % při zrušení účasti v době od 29 do 14 dnů před dnem odjezdu*

*75 % při zrušení účasti v době od 13 do 7 dnů před dnem odjezdu*

*100 % při zrušení účasti v době 6 a méně dnů před dnem odjezdu, nebo pokud se účastník nedostaví k odjezdu.*

***ODPOVĚDNOST CA – REKLAMACE***

*CA je povinna poskytnout zákazníkovi službu řádně a včas, v souladu s objednávkou a obecně závaznými právními předpisy. Má-li služba vady, může je zákazník vytknout u CA, u jejího zástupce, vedoucího akce nebo poskytovatele služeb či u osoby, která uzavření zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu. Zákazníkovi se doporučuje, aby tak učinil na místě vzniku vady tak, aby mohla být sjednána náprava ihned. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CA odmítne vadu odstranit nebo je třeba okamžité nápravy.*

*Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CA zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě a dále se doporučuje poskytnout součinnost při zjišťování vady. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník akce uvedený v objednávce. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci (reklamační protokol), v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá CA určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. CA nebo jí pověřená osoba rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se CA se zákazníkem nedohodnou jinak. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Má-li služby vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 odst. 2 OZ má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.*

*CA se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním akce, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, c) mimořádnou nepředvídatelnou překážkou, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.*

*CA a zákazník výslovně ujednávají, že právo zákazníka na náhradu škody se promlčuje ve dvouleté promlčecí lhůtě.*

*CA neručí za majetek účastníků zájezdu (včetně kol) v případě jeho poškození, ztráty či krádeže.*

*CA nesjednává cestovní pojištění klientů, ani jiné pojištění. Zákazník si jakékoliv pojištění sjednává sám*

***ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU (ZÁKAZNÍKŮ)***

*Zákazník je zodpovědný za dodržování celních, devizových, pasových, zdravotních či epidemiologických a jiných právních předpisů zemí pobytu i tranzitu. Zákazník a všichni spolucestující musí mít platné všechny doklady pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu. Na své vlastní náklady musí splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (včetně testování, očkování apod.). Zákazník plně zodpovídá za následky vzniklé nedodržením těchto předpisů.*

*Zákazník se zavazuje dodržet domluvené místo nástupu.*

*U cyklistických akcí respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CA.*

*Pokud se akce účastní osoba mladší 18 let bez doprovodu zákonného zástupce, je nezbytné předložit souhlas zákonného zástupce/zákonných zástupců. U osob mladších 15 let pak zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu akce.*

*Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.*