

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY MY GULIVER S.R.O.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MY GULIVER S.r.o. se sídlem Jiráskova 1, 750 02 Písek, IČO 26876701, DIČ CZ26876701 (dále jen MY GULIVER) upravují vzájemné vztahy mezi MY GULIVER a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen zákazník). V souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů ČR jako je Občanský zákoník, Obchodní zákoník, zák. č. 159/1999 Sb.
- 1.2. MY GULIVER poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, pouze osoby mladší 18 let mohou užívat služeb jen se souhlasem zákonného zástupce. Osoby mladší 15 let mohou využívat služby MY GULIVER jen v doprovodu osoby starší 18 let.
- 1.3. MY GULIVER poskytuje služby ubytovací, stravovací, přepravné a dále služby související s programem zájezdu.

2. SMLUVNÍ VZTAH

- 2.1. Smluvní vztah mezi MY GULIVER a zákazníkem (příp. jeho právomocným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené MY GULIVER, případně jejím zplnomocněným zástupcem. Pokud je cestovní smlouva uzavírána u autorizovaného prodejce (zástupce), je tento autorizovaný prodejce povinen prokázat své zmocnění k uzavření smlouvy a zákazník je oprávněn si tuto skutečnost ověřit.
- 2.2. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování těmito podmínkami a reklamačním řádem.
- 2.3. Podpisem na cestovní smlouvě se zákazník zavazuje uhradit MY GULIVER plnou hodnotu objednaných služeb v termínech stanovených v těchto smluvních podmínkách.
- 2.4. Převzetím a potvrzením smlouvy se MY GULIVER zavazuje zabezpečit zákazníkům objednané služby v dohodnutém rozsahu i kvalitě.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Ceny služeb, které MY GULIVER poskytuje jsou cenami sjednanými smluvní dohodou mezi MY GULIVER a zákazníkem.
- 3.2. MY GULIVER má právo na zaplacení zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich čerpáním.
- 3.3. Cena za dohodnuté služby je vždy uvedena v cestovní smlouvě.
- 3.4. Uhrada ceny se provádí formou zálohy a doplatku nebo plně hrazenou cenou pokud zákazník souhlas. Plná úhrada se používá automaticky při prodeji zájezdu označených jako LAST MINUTE.
- 3.5. Minimální záloha ve výši 500 Kč nebo 50 % z celkové ceny objednaných služeb je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu, nebo do doby splatnosti vystaveného zálohového dokladu. Nejde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se cestovní smlouva neplatnou a zájezd je bez upozornění stornován.
- 3.6. Doplatek je zákazník povinen uhradit bez vyzvání MY GULIVER nejpozději 45 dní před nástupem na zájezd. Neučiní-li tak, MY GULIVER má právo odstoupit od smlouvy a zrušit zákazníkovi účast na objednaných službách. Úhrada, která byla již zákazníkem prokazatelně MY GULIVER poukázána se po odečtení storno poplatků dle čl. 6 zákazníkovi vrátí.
- 3.7. Vznikne-li smluvní vztah mezi MY GULIVER a zákazníkem ve lhůtě kratší než 45 dnů před dnem začátku plnění první objednané služby má MY GULIVER právo vyžadovat plnou úhradu sjednané ceny jednou platbou. Forma úhrady zálohy a doplatku - hotově, složenkou nebo bankovním převodem, ale pouze na základě vystavené faktury MY GULIVER nebo faktury vystavené autorizovaným prodejcem.
- 3.8. Změny cen služeb. Pokud v době od sepsání smlouvy do zahájení zájezdu dojde ke zvýšení ceny pohonných hmot a s tím související zvýšení ceny za dopravu, nebo ke změně směnného kursu české koruny v průměru o více než 10 % je MY GULIVER oprávněn do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. Tato nová cena musí být zákazníkovi písemně oznámena nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně zájezdu nebo služby.
- 3.9. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu a při jejich čerpání se prokazuje cestovní smlouvou s voucherem (ubytovací poukaz).

4. PRAVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

- 4.1. K právům zákazníka patří zejména:
 - a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - b) právo vyžadovat od MY GULIVER informace o všech skutečnostech, které se týkají všech smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
 - d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku 6. těchto smluvních podmínek,
 - e) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,
 - f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, před nepovolanými osobami,
 - g) právo nejpozději 5 dnů před zahájením zájezdu na poskytnutí dalších písemných podrobných informací o skutečnostech, které nejsou uvedeny v cestovní smlouvě nebo katalogu a jsou pro zákazníka důležité,
 - h) právo požadovat změnu ve smlouvě, tzv. překnihování, dojde-li ke změně jména, počtu účastníků nebo služeb. Změny smluvních podmínek na přání zákazníka se řídí ustanovením článku 5 odstavce 5.8.
 - i) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu.
- 4.2. Zákazník je povinen:
 - a) poskytnout MY GULIVER součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět požadované údaje v cestovní smlouvě včetně jakýchkoli změn,
 - b) předložit souhlas zákonnému zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu,
 - c) zaplatit v požadovaném termínu za sjednanou cenu všechny požadované služby v souladu s článkem 3,
 - d) předložit při nástupu na zájezd voucher (ubytovací poukaz) vystavený MY GULIVER (nejpozději 5 dnů před nástupem na zájezd), který je platným dokladem o zaplacení,
 - e) v případě cizí státní příslušnosti informovat se na vizovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují, a proto veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nesé zákazník,
 - f) mít s sebou platný cestovní doklad,
 - g) v případě, že při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu poruší zákonné předpisy České republiky či navštíveného státu,

nerespektuje základní program zájezdu, nedodržuje noční klid v ubytovacím zařízení, poruší ustanovení těchto smluvních podmínek, svým chováním narušuje plynulý průběh zájezdu, obtěžuje ostatní účastníky může být pracovníkem nebo delegátem MY GULIVER ze zájezdu vyloučen, přičemž ztrácí nárok na náhradu za nevyužití služby. MY GULIVER si vyhrazuje právo vyloučit z přepravy osoby v podnapilém stavu.

h) v případě způsobení škody na ubytovacím zařízení, inventáři nebo dopravním prostředku, uhradit tuto škodu v plné výši,

i) v případě odstoupení od smlouvy tuto písemně oznámit v prodejním místě, kde uzavřel smluvní vztah s MY GULIVER.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

- 5.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb MY GULIVER od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné.
- 5.2. MY GULIVER si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 14 dní před nástupem, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 účastníků u jednotlivých zájezdů. MY GULIVER je povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.
- 5.3. MY GULIVER je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je MY GULIVER povinen:
 - a) zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám s tím, že zákazník nemá nárok na žádná další náhrady,
 - b) vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
 - c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.
- 5.4. MY GULIVER si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásluhy tzv. „vyšší moci“, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, přírodní katastrofy, změny zahraničních partnerů, dopravní problémy, neštěstí a další situace), které nemohla ovlivnit ani předvídat. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu a ani na odstoupení od smlouvy.
- 5.5. MY GULIVER si vyhrazuje právo na eventuální odlišnosti v katalogu oproti skutečným v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit po uzavření katalogu.
- 5.6. U zájezdů pořádaných MY GULIVER je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuální zkrácení pobytu.
- 5.7. V případě, že se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd na zájezd, má MY GULIVER na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 5.8. MY GULIVER má právo za provedení změny ve smlouvě účtovat jednorázový poplatek ve výši 100 Kč, nebo 300 Kč, je-li provedení změny požadováno ve lhůtě kratší než 7 dnů před nástupem na zájezd. Ve lhůtě kratší než 3 dny před nástupem na zájezd nelze zpravidla již změny v cestovní smlouvě provést.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNOPOPLATKY

- 6.1. Zákazník má právo na odstoupení od cestovní smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoli stornopoplatků při zrušení zájezdu MY GULIVER nebo při změně termínu konání zájezdu o více než 7 dní.
- 6.2. Zákazník má právo od smlouvy odstoupit i bez udání důvodů, výhradně písemnou formou. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu do MY GULIVER nebo prodeje u kterého zákazník zájezd zakoupil.
- 6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinností MY GULIVER stanovené smlouvou nebo odstoupí-li MY GULIVER před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit MY GULIVER odstupné ve výši:
Stornopoplatky (odstupné) hradí zákazník a jsou platné ihned. MY GULIVER má právo odečíst stornoplatek od zaplacené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. Stornopoplatky se účtují z celkové ceny zájezdu včetně všech objednaných a zakoupených služeb za každého přihlášeného účastníka. Výše stornopoplatků:
500,- Kč při odstoupení od smlouvy ve lhůtě 45 a více dnů před dnem nástupu na zájezd.
30 % při odstoupení od smlouvy ve lhůtě 44-21 dnů před dnem nástupu na zájezd
60 % při odstoupení od smlouvy ve lhůtě 20-11 dnů před dnem nástupu na zájezd
90 % při odstoupení od smlouvy ve lhůtě 10-3 den před dnem nástupu na zájezd
100 % při odstoupení od smlouvy 2 dny před nástupem na zájezd, při nenastoupení na zájezd, nedostavení se k odjezdu nebo se zájezdu neúčastní vlastní vinou, např. poskytnutím nepřesných údajů v cestovní smlouvě, případně porušením celních, pasových nebo devizových předpisů nebo jiných zákonů. Jakákoliv změna termínu nebo místa pobytu před zahájením zájezdu ze strany zákazníka bude hodnocena jako odstoupení od smlouvy a bude podléhat výše uvedeným stornopoplatkům.
- 6.4. Při stornování jednoho či více účastníků z jedné cestovní smlouvy se zbývajícím účastníkům zájezdu cena přepočítává dle ceníku platného v den objednání zájezdu podle počtu účastníků zájezdu při zachování stornopodmínek pro odstoupující zákazníky.
- 6.5. Stornopoplatky (odstupné) hradí zákazník a jsou platné ihned. MY GULIVER má právo odečíst storno poplatek od zaplacené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. Stornopoplatky se účtují z celkové ceny zájezdu včetně všech objednaných a zakoupených služeb za každého přihlášeného účastníka.
- 6.6. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy si zajistí za své stornované místo jiného, který převezme veškeré závazky odstoupujícího, storno poplatek nebude účtován. MY GULIVER má v tomto případě právo účtovat poplatek za překnihování dle ustanovení článku 5 odstavce 5.8.

7. REKLAMAČNÍ ŘÁD, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 7.1. V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě, má účastník právo na reklamaci.
- 7.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované MY GULIVER přímo nebo prostřednictvím jiných dodavatelů služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu.
- 7.3. Účastník je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného

odkladu u odpovědného pracovníka (delegáta nebo průvodce MY GULIVER) tak, aby mola být včas uskutečněna náprava na místě samém, 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. Stravu, která není vrácena neelze reklamovat. Na pozdější uplatnění reklamace nebude brán zřetel.

- 7.4. Rozhodne-li se účastník pobytu uplatnit reklamaci u MY GULIVER, je povinen podrobně sepsat a prokonzultovat s delegátem nebo průvodcem MY GULIVER zjištěné závady. Zde uvede, jak byly nebo nebyly závady odstraněny a tento „protokol“ si nechá od delegáta MY GULIVER (průvodce) podepsat. Je-li podpis odmítnut, je zapotřebí získat podpis nestranného svědka s uvedením jeho adresy a telefonu. V případě nesepsání protokolu nemá zákazník nárok na náhradu škody.
- 7.5. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen prodejcem pobytu do 30 dnů od data podání reklamace.

8. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ

- 8.1. V ceně zájezdu pořádaných MY GULIVER je zahrnuto Povinné pojištění pro případ úpadku, kdy zákazníkovi vzniká právo na plnění v případě, kdy MY GULIVER podle zák. 159/1999 Sb. § 6 odst. 1:
 - a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu.
 - b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil.
 - c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou skutečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.Při uzavření cestovní smlouvy jsou zákazníkům předávány doklady s přesnými podmínkami pojištění, názvem pojišťovny a informacemi o způsobu oznámení pojistných událostí. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to do výše plnění kterému pojišťovna poskytne.
- 8.2. Pojistná smlouva je uzavřena s pojišťovnou UNION a.s. viz. první strana Cestovní smlouvy. Smlouva je k nahlédnutí u MY GULIVER.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKÁZNÍKA

- 9.1. Povinnosti zákazníka je uzavření pojistné smlouvy na krytí léčebných výloh v zahraničí. Pojistnou smlouvu je možno sjednat v MY GULIVER.
- 9.2. Doporučujeme Vám uzavřít pojištění léčebných výloh, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, úrazové pojištění, pojištění pro případ zrušení zájezdu, pojištění nevýdafe né dovolené, pojištění zvýšených nákladů na zpětnou přepravu, pojištění doprovodu, pojištění předčasného návratu a nečerpaných služeb, pojištění ztráty dokladů, pojištění opožděného dodání zavazadel leteckou společností, pojištění cestovních nákladů v případě nepojízdného vozidla, pojištění zpoždění hromadného dopravního prostředku, pojištění právní pomoci a pojištění opožděného nástupu na zájezd. Cena za všechny vyjmenované služby cestovního pojištění je 30,- Kč za osobu.
- 9.3. Nabídka STORNOPOJIŠTKY neboli pojištění pro případ zrušení zájezdu pro případ, že se nebudete moci zájezdu zúčastnit z vážných důvodů je zahrnuta v nabídce cestovního pojištění zákazníka v odst. 9.2. Pojištění pro případ zrušení zájezdu kryje stornopoplatky do výše 80 %. Podmínky plnění najdete na kanceláři MY GULIVER (www.myguliver.cz) a u autorizovaných prodejců.

10. DOPLŇUJÍCÍ USTANOVENÍ

- 10.1. CK neopovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí a upozorňuje na možnost jeho vzniku.
- 10.2. Pozdní ubytování z důvodu pozdního příjezdu nezadává právo na pozdější vyklizení ubytovacího zařízení v den odjezdu.
- 10.3. Požadavky klientů na konkrétní pokoje, apartmány, chatky, karavany nebo stany může MY GULIVER zajistit pouze v rámci svých možností.
- 10.4. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny cestovní doklady, je povinen si pro zpáteční cestu sám a na vlastní náklady opatřit doklady náhradní, jinak nemůže být přibrán k dopravě.
- 10.5. Zakoupí-li si zákazník v prodejní síti MY GULIVER zájezd pořádaný jinou cestovní kanceláří je povinností prodejce seznámit zákazníka se změnami ve všeobecných podmínkách, které jsou platné pro zakoupený zájezd.
- 10.6. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů. Podpisem cestovní smlouvy zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla, uvedené v cestovní smlouvě zpracovávala MY GULIVER v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a to výhradně pro její potřebu, k naplnění úkolů při zajišťování zájezdu a k případnému zasílání vlastních reklamních materiálů MY GULIVER. Tento souhlas zákazník uděluje až do doby jeho písemného odvolání.
- 10.7. Katalog MY GULIVER také obsahuje nákrasy (půdorysy) jednotlivých kapacit, které se mohou lišit od skutečnosti. Tyto nákrasy jsou pouze orientační a nejsou v přesném měřítku ke skutečným rozměrům.
- 10.8. Fakultativní služby uváděné v nabídkovém katalogu MY GULIVER nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, hrazené v místě pobytu, na kterých je účast dobrovolná a MY GULIVER nenese odpovědnost za jejich průběh. Nemožnost čerpat některou z nabízených fakultativních služeb z důvodu sezónnosti, malé obsazenosti apod., nezadává v žádném případě právo na změnu podmínek cestovní smlouvy, ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odstupné. Reklamacie fakultativních služeb je možná pouze v místě pobytu u jejich poskytovatele.

11. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.10.2007.
- 11.2. Dnem 30.9.2007 pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky CK Guliver ze dne 1.1.2006.
- 11.3. Podmínky mezi MY GULIVER a zákazníkem mohou být upraveny pouze písemnou formou.
- 11.4. Zákazník svým podpisem na Cestovní smlouvě stvrzuje, že těmito podmínkami rozumí a v plném rozsahu je respektuje.