

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) SBTravel s.r.o. (dále jen „SBTravel“), upravují vzájemné smluvní vztahy mezi SBTravel a fyzickými, příp. právnickými osobami, jako uživateli služeb SBTravel v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako jsou Občanský zákoník, Obchodní zákoník, Zákon č. 159/1999 Sb. apod. SBTravel si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito podmínkami. Případné spory rozhoduje dohodnutý rozhodce nebo soud. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

I. Úvodní ustanovení

SBTravel s.r.o., IČO 28061209, DIČ CZ28061209, zapsána v obchodním rejstříku KS České Budějovice, odd. C, vložka č. 14904, je společností, jejíž hlavní náplní je koncesovaná činnost cestovní kanceláře a cestovní agentury (předmětem zajišťování jsou ubytovací, stravovací, průvodcovské, tlumočnické a přepravní služby, dále služby spojené s programovou náplní pobytů aj.), zprostředkování obchodu a služeb, reklamní činnost a marketing.

II. Uživateli služeb

SBTravel poskytuje své služby všem osobám starším 18 let bez omezení. Osoby mladší 15 let mohou užívat služeb pouze v doprovodu rodičů či odpovědné osoby starší 18 let, osoby ve věku 15-18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

III. Druhy služeb a rozsah služeb

SBTravel poskytuje v zásadě dva druhy služeb:

1. Standardní katalogové - tj. s předem vyhlášeným programem, pevně stanoveným rozsahem služeb a cenami
2. Objednávkové (tzv. forfaitové) - tj. služby realizované na objednávku dle požadavků zákazníka. Rozsah smluvně stanovených služeb je daný popisem služeb v propagačních materiálech organizátora a údaji v cestovní smlouvě/potvrzení. V případě, že se liší rozsah služeb na propagačních materiálech a v cestovní smlouvě/potvrzení, je závazný rozsah na cestovní smlouvě/potvrzení. Jakékoliv jiné ústní přísliby organizátora či zprostředkovatele nejsou platné. Jejich platnost vyžaduje písemné potvrzení organizátora.

IV. Vznik smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné SBTravel buď přímo nebo prostřednictvím „autorizovaných prodejců pobytů SBTravel“, se kterými má uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení. Na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a SBTravel, jehož obsahem je katalogová a příp. jiná dodatečná nabídka, vznikne sepsáním cestovní smlouvy následovně:

- 1) u v katalogu vypsanych pobytů na základě potvrzení písemné objednávky, za kterou se považuje řádně vyplněný a zákazníkem podepsaný tiskopis „Přihláška - objednávka“. U zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb. pak tiskopis „Cestovní smlouva“. SBTravel přijímá i jiné formy objednávky, které však musí nutně obsahovat veškeré náležitosti závazné objednávky (katalogové číslo, místo a termín pobytu, počet osob z ČR, cizinců (včetně dětí) s uvedením rodného čísla pro účely pojištění, druh objednaného stravování (dle katalogu), kategorií a lužkovou skladbu pokojů, jméno, doručovací adresu, telefon, podpis objednávající osoby s prohlášením, že souhlasí se „Všeobecnými obchodními podmínkami“ SBTravel). Za smluvní závazky dalších osob (spoluúčastníků pobytu) uvedených v objednávce odpovídá zákazník, který objednávku podal a podepsal. Pokud pobyt pro cizince objednávařem, je povinen tuto skutečnost uvést.
- 2) „Autorizovaný prodejce pobytů SBTravel“ vybírá zálohu včetně příp. zálohových doplatků, na objednané služby organizované SBTravel jménem SBTravel a na účet SBTravel. Jakmile obdrží SBTravel zálohovou platbu (ve výši 100 % na doposud objednané služby) na svůj účet, ručí za smluvní vztah mezi zákazníkem a SBTravel.

V. Ceny a jejich úhrada

- 1) Ceny služeb poskytovaných SBTravel jsou cenami sjednanými dohodou mezi SBTravel a zákazníkem v souladu se zákonem č. 526/1992 Sb. v platném znění a obsahují DPH. V nabídkách jsou uvedeny ceny pro občany ČR a SR (není-li uvedeno jinak). Ceny pro cizince, liší-li se z důvodu nadstandardních služeb, sdělí na dotaz prodejce pobytů. Zákazník je srozuměn, že při neúplném obsazení objednaného pokoje mu bude naúčtován příplatek za neobsazená lůžka (není-li uvedeno jinak).
- 2) Pokud v době od uzavření závazné přihlášky-objednávky/cestovní smlouvy do termínu realizace pobytu dojde ke změnám, které se projeví změnou služeb či zvýšením dohodnuté ceny (toto musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu) o více jak 10 %, je SBTravel povinná tyto skutečnosti zákazníkovi ihned oznámit. Pokud se zákazník rozhodne z tohoto důvodu od objednaných služeb odstoupit, učiní tak neprodleně písemným oznámením (viz VII/3). Zároveň je povinen vrátit SBTravel všechny doklady, opravňující ho využívat dříve objednané služby (vydaný voucher). Bez vrácení těchto dokladů nelze provést např. vyúčtování pobytu.
- 3) Úhradu objednaných služeb provede zákazník formou zálohy na doposud objednané služby ve výši 100 % ceny těchto služeb. V případě dostatečného předstihu objednávky před nástupem pobytu (minimálně 90 dnů) je možno platbu zálohy rozložit na 50 % a 50 %. První polovina je splatná do 14 dnů od uzavření závazné Přihlášky-objednávky/Cestovní smlouvy. V každém případě platí, že plná hodnota zálohy na doposud objednané služby musí být uhrzena nejpozději 35 dní před termínem počátku čerpání služeb (není-li s SBTravel písemně dohodnuto jinak).
- 4) Po úhradě zálohy na doposud objednané služby v plné výši obdrží zákazník tzv. Voucher („Ubytovací poukaz“), kterým se prokáže při nástupu pobytu. V případě, že je pobyt dle Zákona č. 159/1999 Sb. zájezdem, budou k cestovní smlouvě a k voucheru přiloženy případně další doplňující doklady a informace v souladu s výše uvedeným zákonem.
- 5) Není-li záloha na doposud objednané služby (včetně případného doplatku u zálohové platby) uhrzena v termínech splatnosti (rozhodující je datum připsání platby na účet SBTravel) vystaveného dokladu, je toto důvodem pro odstoupení od smlouvy ze strany SBTravel a pobyt je bez oznámení a náhrady stornován. V takovém případě hradí zákazník stornopoplatky podle bodu VIII.
- 6) V případě, že SBTravel nemůže poskytnout během realizace všechny služby, které byly zákazníkem objednané a zálohově zaplacené, upraví přiměřeně cenu služeb při vyúčtování zálohy, příp. po dohodě se zákazníkem nabídne náhradní služby. SBTravel rovněž provede vyúčtování zálohy, dojde-li k cenovým změnám a ke změnám z vůle zákazníka (např. rozšíření původně objednaných služeb aj.).

VI. Práva a povinnosti zákazníka

1) ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO:

- Využívat veškerých jím objednaných a zálohově zaplacených služeb; Reklamovat pobyt v souladu s „Reklamačním řízením“ SBTravel (viz dále), pokud služby, které zákazník používá, neodpovídají svou kvalitou či rozsahem službám, které si zálohově uhradil; kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení těchto „podmínek“; v odstavci VIII. „Stornovací podmínky“; Být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně a termínu objednaných služeb
- 2) ZÁKAZNÍK JE POVINEN:
 - Informovat úplně a pravdivě informace v objednávce pobytu; Zaplatit v požadovaném termínu a výši zálohy na všechny doposud objednané služby; Dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby používá. V případě porušení těchto předpisů tak závazným způsobem, že mu jsou další služby odeprány, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční náhrady.

3) Povinnosti a práva SBTravel vůči zákazníkovi

- 1) Právy a povinnosti zákazníka jsou určena odpovídající práva a povinnosti SBTravel.
- 2) Služby, které nebyly zákazníkem objednané, může SBTravel dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a za předpokladu zálohové úhrady těchto služeb.
- 3) SBTravel, zejména v případech, které nemůže sama ovlivnit (změny daňových sazeb, ekonomické výkyvy, změny majitelů zařízení poskytujících služby, přebukování hotelu, změny dodavatelů, živelné pohromy apod.) a v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je u těchto služeb oprávněna:
 - změnit termín pobytu; změnit ceny pobytu; změnit místo pobytu; změnit program, způsob a trasu přepravy, způsob poskytnutí služeb aj; odstoupit od smlouvy.Výše uvedená oprávnění se vztahují rovněž na skutečnost, kdy nedošlo do 10 dnů před nástupem pobytu k naplnění min. počtu klientů (na vyžádání sdělí jejich počet organizátor pobytu) nebo v příp., kdy je realizace pobytu pro SBTravel ekonomicky neúnosná z důvodů výrazného překročení plánovaných nákladů. V příp. výše uvedených změn musí SBTravel klienta neprodleně informovat. Pokud zákazník s výše uvedenými změnami nesouhlasí, má právo nejpozději do 5 kalendářních

dnů od oznámení změny od smlouvy písemně odstoupit. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy. V opačném příp. se má za to, že se změnou souhlasí. Za podstatné změny se nepovažují: změna objektu ubytování ve stejné oblasti a ve stejné nebo vyšší kvalitě, změna ceny o méně než 10 %. PV tomto případě jsou další nároky vůči SBTravel vyloučeny.

- 4) Pokud zákazník již objednané služby zálohově uhradil a došlo k jejich zrušení ve smyslu bodu 3), je SBTravel povinná vrátit tuto částku nejpozději do 21 dnů po vrácení všech dokladů, opravňujících zákazníka využívat dříve objednané a potvrzené služby (vydaný voucher). Bez vrácení těchto dokladů nelze provést vrácení peněz. Na žádné další náhrady nemá zákazník nárok.
- 5) SBTravel nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo z důvodů zavinění tzv. „vyšší moci“.

VIII. Stornovací podmínky

1) Zákazník má právo kdykoliv od smlouvy odstoupit i bez udání důvodu, výhradně písemnou formou, nejpozději však 35 kalendářních dnů před nástupem na objednaný termín. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu SBTravel. SBTravel přináší stornoplatek (odškodnění/odstupné) 10% z celkové ceny objednaných služeb. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned.

2) Při odstoupení od smlouvy, při úplném nebo částečném stornu objednaných služeb po uvedené lhůtě 35 dnů je zákazník povinen zaplatit následující stornopoplatky (není-li u konkrétního pobytu uvedeno jinak):

- | | |
|------------------------|--|
| a) 35 - 22 dnů předem: | 25% z celkové ceny těchto služeb |
| b) 21 - 08 dnů předem: | 50% z celkové ceny těchto služeb |
| c) 07 - 03 dny předem: | 90% z celkové ceny těchto služeb |
| d) 02 den předem: | 100% z celkové ceny těchto služeb. Platí i v případě, kdy zákazník na pobyt nenastoupí bez předchozího storna. |

Časově je definován „počátek poskytnutí služby“ již první hodinou dne, ve kterém se služba poskytuje. Výše definované stornolhůty a poplatky platí v případě individuálních pobytů. V případě rezervace pro skupinu (nad 15 osob) je ke stornovacím lhůtám přičteno vždy 5 kalendářních dnů.

3) Pokud si zákazník objedná služby v době kratší než 35 kalendářních dnů před počátkem poskytování služeb, platí stejné stornovací podmínky jak je uvedeno v bodě 2)

4) Stornovací poplatek musí být uhrazen i v příp., kdy se zákazník pobytu neúčastní v důsledku jím udaných nesprávných nebo neúplných údajů na objednávce, nepředložení cestovních dokladů (včetně voucheru) a nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů.

5) Při jakékoliv změně v rezervovaných službách oproti původní objednávce/cestovní smlouvě, která nemění podstatně sjednaný předmět smlouvy a je provedena do 14 dnů před nástupem na pobyt (změna jména nebo zařazení náhradníka, typ stravování, rozšíření, rozložení splatnosti apod.) činí poplatek 100,- Kč a je splatný ihned. V případě kratší doby (je min. 7 kalendářních dní před nástupem - není-li uvedeno jinak) činí poplatek 200,- Kč. Při změně termínu pobytu nebo místa pobytu v době kratší než 35 kalendářních dní před nástupem je tato změna posuzována jako storno (s příslušnými stornopoplatky) a nová objednávka. V případě změny osoby účastníka pobytu musí oznámení o této změně obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a že splňuje všechny podmínky stanovené pro poskytnutí pobytu (zájezdu).

IX. Reklamační řízení

1) V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má účastník právo na reklamaci v souladu se zněním Obč. zákoníku č. 40/1964 Sb. v platném znění (§ 852i) a příp. též dle Zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění.

2) Pro dosažení rychlého a objektivního vyřízení příp. reklamace doporučujeme zákazníkovi postupovat následujícími způsoby:

a) reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u vedoucího zařízení poskytujícího zaplacené služby nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. Podle možnosti doporučujeme sepsat na místě o reklamaci stručný protokol. V zásadě platí, že pokud má reklamace splnit svůj účel, má být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace. Jedině tak může být závadný stav objektivně prokázán, neodkladně odstraněn a služba doplněna nebo poskytnuta znovu (Pozor! Stravu, která není vrácena nelze prokázat reklamováním!). Později uplatněná reklamace se poskytovateli služeb jen velmi obtížně prokazuje. Zákazníkovi se doporučuje rovněž podle možnosti aktivně přispívat k odstranění závad.

b) pokud se rozhodne zákazník uplatnit reklamaci rovněž u SBTravel, učiní tak písemně či ústně (příp. s ním sepsá reklamační protokol prodejce pobytu, který pak zákazník podepíše) s podrobným soupisem zjištěných závad, s udáním identifikace odpovědného pracovníka zařízení, kterému byly na místě tyto závady ohlášeny. Rovněž uvede jak byly (nebo nebyly) závady odstraněny a zda o tom byl na místě sepsán protokol. Je vhodné si tento protokol nechat podepsat na místě pobytu pracovníkem poskytovatele služeb. Je-li mu podpis odmítnut, je vítán kontakt (adresy a telefon) nestraného svědka. Účelné a prospěšné pro včasné vyřízení reklamace je rovněž vyžádat si od ubytovatele (dodavatele služeb) svůj „Voucher“, kterým se zákazník prokázal při nástupu pobytu. Zde do voucheru doporučujeme provést zápis, že „služby byly reklamovány“ a voucher ubytovateli zase odevzdat. (Pozor: není-li případná reklamace uplatněna na místě, může být dodatelem služeb dodatečně zpochybněna a nepodaří se ji prokázat SBTravel má pak při vedení reklamačního řízení s dodavatelem služeb obtížnou pozici při vyjednávání výhod ve prospěch zákazníka.)

3) Reklamací podává zákazník u SBTravel, příp. u akreditovaného prodejce pobytu, doporučujeme písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců po ukončení pobytu (čerpání služby) nebo v příp. že se pobyt neuskutečnil, ode dne, kdy měl být pobyt ukončen podle cestovní smlouvy. Součástí reklamace je výše popsaný „protokol“ o vadných službách. Bude-li po přehledné reklamaci u SBTravel shledána jako oprávněná, má účastník právo na poskytnutí přiměřené slevy. Předmětem reklamace nemohou být služby, které nebyly SBTravel zálohově zaplacené.

4) Výsledek, případně průběh reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen prodejcem pobytu nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace.

5) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu SBTravel nebo k okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zálohově zaplacené a SBTravel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi (není-li dohodnuto jinak) nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny pobytu. Náhrada nečerpaných služeb je možná pouze v případě, pokud je poskytovatel služeb bude refundovat.

X. Pojištění

V cenách služeb SBTravel není zahrnuto žádné pojištění. Doporučujeme uzavřít pojištění na storno pobytu, léčebné výlohy, odpovědnost za škodu způsobené třetí osobě a ztrátu zavazadel. Toto pojištění Vám pracovníci SBTravel rádi zajistí.

XI. Přechodná a závěrečná ustanovení

- 1) Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné pro služby poskytnuté od 1.4.2007. Platnost těchto podmínek může být mezi SBTravel a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou formou.
- 2) Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu o pobytech, rozsahu služeb, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku katalogu. Zákazník bere na vědomí rovněž „DŮLEŽITÉ INFORMACE“ uvedené u nabídky pobytů SBTravel.
- 3) Zákazník stvrzuje svým podpisem na závazné objednávce, že těmito podmínkami rozumí a v plném rozsahu je akceptuje.



SBTravel s.r.o.
Lannova tř. 55/31, 370 01 České Budějovice
Otevírací doba: Po-Pá 9,00-18,00 hod.
Tel: 775 110 424, e-mail: info@sbtravel.cz, www.sbtravel.cz