

Společnost NEV-DAMA, a.s. se sídlem Revoluční 1006/5, 110 00 Praha 1, IČ:25682474 (dále jen „NEV-DAMA“) s účinností od 1.1.2012 zanikla fúzí se společností SKI TRAVEL, a.s. Společnost SKI TRAVEL, a.s. se sídlem Na Strži 65/1702, 140 62 Praha 4, IČ: 24200883 (dále jen „SKI TRAVEL“) je nástupnickou společností zaniknuvší společnosti NEV-DAMA a jako taková převzala obchodní jméno a veškeré závazky společnosti NEV-DAMA, je držitelem obchodní značky NEV-DAMA a pokračuje v podnikatelské činnosti společnosti NEV-DAMA. Všeobecné obchodní podmínky vydané společností NEV-DAMA platné od 1.9.2011 tak na základě výše uvedeného ze zákona přecházejí na nástupnickou společnost SKI TRAVEL, přičemž jejich platnost i nadále trvá až do okamžiku vydání nových Všeobecných obchodních podmínek společností SKI TRAVEL, o kterých budou všichni klienti informováni.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE NEV-DAMA, a.s.

se sídlem Praha 1, Staré Město, Revoluční 1006/5, PSČ 110 00; IČO 25682474 (dále jen NEV-DAMA), zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5469

I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí cestovních smluv (dále jen CS) uzavíraných s klienty NEV-DAMA, na základě kterých se klienti účastní jízdy či využívají služeb poskytovaných a pořádaných NEV-DAMA.

2. NEV-DAMA organizuje standardní zájezdy, uvedené v katalogu i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro klienty s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempch včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z CS uzavřené mezi NEV-DAMA jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou v CS uvedeny a NEV-DAMA akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v CS.

III. Uzavření cestovní smlouvy

1. CS k zájezdu pořádaném NEV-DAMA obsahuje zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plátek a výši jednotlivých záloh. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v CS.
2. Nárok klienta na účast na zájezdu pořádaném NEV-DAMA, který je předmětem uzavřené CS mezi klientem a NEV-DAMA, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.
3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na CS odpovídá klient (objednavatel), se kterým je uzavřena CS.
4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tír, druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cest a specifikace stravování, tír, jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů NEV-DAMA nebo z ostatních nabídek zpracovaných NEV-DAMA, které má klient k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách NEV-DAMA nejsou, budou uvedeny přímo v CS mezi klientem a NEV-DAMA.

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným NEV-DAMA či ostatními nabídkami NEV-DAMA.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem NEV-DAMA či ostatními nabídkami vydanými NEV-DAMA, případně blíže specifikovány v CS.
3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 5 dnů po uzavření CS a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu.
4. Pokud dojde k uzavření CS v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření CS. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet NEV-DAMA.
5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu cestovní kanceláři NEV-DAMA. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně NEV-DAMA, případně bezhotovostním převodem na účet NEV-DAMA, KB Praha 1, č.ú. 27-2303300257/0100), nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce NEV-DAMA, jehož prostřednictvím uzavřel CS. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet NEV-DAMA.
6. NEV-DAMA je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v CS, případně oznámena klientovi.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je NEV-DAMA oprávněna od CS odstoupit. Před odstoupením od smlouvy může NEV-DAMA poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud NEV-DAMA nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani do 19 dnů před zahájením zájezdu v případě uzavření CS v době delší než 19 dnů od zahájení zájezdu nebo ani do 2 dnů od uzavření CS v době kratší než 2 dny před zahájením zájezdu, má se za to, že klient od smlouvy odstoupil, a NEV-DAMA vzniká nárok na odstupné ve výši 75 % z celkové ceny zájezdu, které je klient povinen NEV-DAMA uhradit.

V. Změna ceny zájezdu

1. NEV-DAMA je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku jednostranně zvýšit cenu zájezdu.
2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:
a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a/nebo
b) ceny za palivový příplatek včetně cen pohonných hmot, a/nebo
c) plátek spojených s dopravou, např. letištních či přístavkových poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a/nebo
d) směnného kursu české koruny použitelného pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % (takovým kursem se rozumí kurs české koruny vůči měně toho státu, kam zájezd směřuje (resp. alespoň jednoho z takových států), pokud k účelové změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Pro účely určení ceny jednotlivých faktorů uvedených pod písm. a) až d) tohoto odstavce je rozhodný stav ke dni, jež je určen katalogem zájezdů NEV-DAMA nebo v ostatních nabídkách zpracovaných NEV-DAMA, jako „den stanovení ceny zájezdu“. Zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o výši souhrnu rozdílů cen jednotlivých faktorů uvedených pod písm. a) až d) tohoto odstavce ze dne stanovení ceny zájezdu a dne, kdy došlo k rozhodnutí o zvýšení ceny zájezdu.
3. Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:
a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje klient na místě vzniku závd nejlépe písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastoupení cestovní kanceláře,

v případech, které nebyly odstraněny na místě, pak nejlépe písemně přímo u NEV-DAMA nejpozději do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,
c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.

2. Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit NEV-DAMA, že se zájezdu místo nebo účastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou CS. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě může být klientovi účtován manipulační poplatek - viz čl. VIII odst. 6.
3. Klient je povinen:

a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
b) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese klient,
d) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené NEV-DAMA odpovědností za zájezd,
e) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené NEV-DAMA odpovědností za zájezd, nebo, pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo NEV-DAMA.
4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejprve zástupce NEV-DAMA v místě konání zájezdu a provede nejprve písemnou reklamaci.
5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb.
6. Klient, který bez zavinení NEV-DAMA nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce či další osoby pověřené NEV-DAMA odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle CS poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.
7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi místní delegát NEV-DAMA nebo další osoba pověřená NEV-DAMA odpovědností za zájezd. Doručení oznámení o vyloučení ze zájezdu klientovi zaniká povinnost NEV-DAMA poskytovat klientovi jakékoli služby dle CS a naopak NEV-DAMA vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících z CS, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

VII. Práva a povinnosti NEV-DAMA

1. NEV-DAMA je oprávněna ze závazných údajů ležících na její straně změnit před zahájením zájezdu podmínky CS a navrhnout změnu CS klientovi. NEV-DAMA není povinna sdělit důvody změny podmínek, výjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna CS vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li NEV-DAMA změnu CS, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit nebo zda od CS odstoupí (bez uplatnění stornopoplatků). Pokud klient ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu CS neoznámí NEV-DAMA, že návrh nepřijímá a neodstoupí od CS, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od CS neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto podmínek.
2. Za změny smluvních podmínek se nepovažuje zejména:
a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu),
b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaném nepředvídatelnými okolnostmi.
3. Pokud byla realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu klientů, je NEV-DAMA oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek klientů zrušit též v průběhu pobytu na místě.
4. NEV-DAMA je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne klientovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nadbudutou a uskutečnou službou.
5. NEV-DAMA se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta NEV-DAMA nebo další osoby pověřené NEV-DAMA odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.
6. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady. Reklamace nelze uplatnit v případech, kdy výjimečně nedostatky nejsou zaviny NEV-DAMA či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:
a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta, a/nebo
b) neplní nebo nedostatečně plní je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo
c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které zneumožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost NEV-DAMA plnit jakékoli nároky klientů vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.
7. Došlo-li ke změněm letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku, jež nejsou zásadního charakteru, neodpovídá NEV-DAMA za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku takových změn.

VIII. Odstoupení od cestovní smlouvy

1. NEV-DAMA je oprávněna od CS odstoupit jen v případech výslovně uvedených v CS, těchto podmínek nebo obecně závazných právních předpisů.

2. Klient je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od CS písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno NEV-DAMA. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupení od smlouvy vzniká NEV-DAMA újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího klienta a v případě, že se nepodaří náhradního klienta zjistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům NEV-DAMA a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch NEV-DAMA zaplatit.
3. Stornopoplatky podle odstavce 2 činí:

a) 15 % - min. 500 Kč/os z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
b) 35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,
c) 50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
d) 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,
e) 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu.
4. Stornopoplatky za dopravu, která je výslovně formou samostatného příplatku, činí v případě odstoupení od CS ze strany klienta v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.
5. Pokud klient na zájezd nenastoupí ve stanoveném čase nebo se nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od CS bez udání důvodů k prvnímú dni zájezdu a zavazuje se zaplatit stornopoplatky ve výši 100 %.

6. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení NEV-DAMA o odstoupení od CS. V případě, že klient odstoupí od CS zajištění na stanovené místo jiného klienta, nebudou mu účtovány stornopoplatky, ale pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba. V případě, že klient změnil služby (typ skipasu, změna plázcových služeb apod.) již uvedených v cestovní smlouvě, bude mu NEV-DAMA účtovat manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.

IX. Zprostředkovatelské služby, cestovní pojištění

1. NEV-DAMA či její obchodní prodejci (obchodní zástupci) mohou sjednat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro klienta cestovní pojištění s pojišťovnou UNIQA pojišťovna, a.s. nebo Evropskou Cestovní pojišťovnou, a.s. NEV-DAMA klienty zájezdu informuje o pojištění a toto pojištění klientovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi klientem a pojišťovnou. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv těší klient, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem. Klient, který sjednal cestovní pojištění, tímto potvrzuje, že byl seznámen s pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění příslušné pojišťovny, že je převzal, souhlasí s jejich zněním a že mu byly poskytnuty informace o pojistiteli a pojistném vztahu dle § 66 zákona č. 37/2004 Sb.

X. Ochrana osobních údajů

1. NEV-DAMA zpracovává osobní údaje klientů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, přičemž tyto osobní údaje jsou bezpečně zpracovávány v databázi NEV-DAMA.
2. Klient uzavřením CS bere na vědomí, že sděluje NEV-DAMA osobní údaje v rozsahu uvedeném v cestovní smlouvě pro účely poskytování služeb NEV-DAMA, vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy a služeb s tím souvisejících (zejména zajištění ubytování, dopravy, zprostředkování pojištění atd.) a tyto osobní údaje budou zpracovávány ze strany NEV-DAMA a mohou být zpřístupněny poskytovatelům služeb, vyplývajících z cestovní smlouvy, případně ze smlouvy o pojištění, a jimi zpracovány, s čímž klient podpisem CS souhlasí. Poskytnutí těchto osobních údajů je nutné pro uzavření cestovní smlouvy a pro její plnění, případně pro uzavření smlouvy o pojištění a její plnění. V případě odmítnutí poskytnout tyto osobní údaje nemůže být uzavřena ani plněna cestovní smlouva, ani smlouva o pojištění.
3. Klient podpisem CS souhlasí s tím, aby NEV-DAMA jako správce shromažďovala, uchovávala, zpracovávala a předala osobní údaje klienta v rozsahu jména, příjmení, telefonního čísla, adresy a emailu pro marketingové a obchodní účely NEV-DAMA a jejich obchodních partnerů, a to za účelem zaslání nabídek na poskytování služeb a produktů poštou i emailem. Souhlas bude v takovém případě udělen na dobu neurčitou, přičemž klient je oprávněn kdykoliv svůj souhlas písemně na adrese NEV-DAMA odvolat.
4. Klient svým podpisem CS uděluje souhlas NEV-DAMA ke zpracování osobních údajů třetích osob, v jejichž prospěch uzavřel CS. Svým podpisem CS potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů třetích osob a k udělení souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu uvedených v tomto článku.
5. Klient podpisem CS potvrzuje, že byl ze strany NEV-DAMA, jako správcem osobních údajů, informován o všech právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., zejména že si je vědom svých práv podle § 12 a 21 tohoto zákona, tír, zejména že poskytnutí údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může kdykoliv na adrese NEV-DAMA odvolat, že má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu těchto údajů a blokování nesprávných údajů, jejich likvidaci, atd. V případě pochybností o dodržování práv se klient může kdykoliv obrátit na NEV-DAMA nebo přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogech a ostatních nabídkách vydaných NEV-DAMA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. NEV-DAMA je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností jednostranně upravit.
2. NEV-DAMA si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.
3. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 01.09.2011.
NEV-DAMA a.s.