



Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Signum temporis, s.r.o.

Úvodní ustanovení

- 1) Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny pobyty a služby cestovního ruchu poskytované cestovní kancelář Signum temporis s.r.o., se sídlem: Radlická 100, 150 00 Praha 5, IČ: 26207524, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 79756.
- 2) Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Signum temporis s.r.o.

Článek I. - účastníci smluvního vztahu

Účastníci smluvního vztahu jsou:

- a) cestovní kancelář Signum temporis, s.r.o. (dále jen "Signum"), se sídlem: Radlická 100, 150 00 Praha 5, IČ: 26207524, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 79756.
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak i právnická osoba (dále jen "zákazník").

Článek II. - předmět smluvního vztahu

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- 1) souboru/kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či v zahraničí sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen "služby na objednávku")
- nebo
- 2) ubytovacích, stravovacích, dopravních či jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje Signum zákazníkům jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen "jednotlivé služby").

Článek III - vznik smluvního vztahu

- 1) Smluvní vztah mezi zákazníkem a Signum s předmětem dle článku II vzniká přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), podepsané cestovní smlouvy a jejím potvrzením ze strany Signum. Obsah této smlouvy je určen těmito Podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k potvrzení cestovní smlouvy jako její nedílné součást.
- 2) Předáním podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící její nedílnou součást a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.
- 3) Potvrzením objednávky zákazníka se Signum zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

Článek IV. - cenové a platební podmínky

- 1) Signum má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb (zálohu i 100% ceny) před jejich poskytnutím ve výši a lhůtách stanovených v tomto článku Podmínek na účet Signum dle předem dohodnuté formy (v hotovosti, kreditní kartou nebo bankovním převodem). Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání platby na účet Signum do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má Signum právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.
- 2) Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní podmínky nedohodnou jinak takto:
 - a) u kombinaci služeb na objednávku dle článku II., odst. 1 je Signum oprávněn při podpisu cestovní smlouvy účtovat zákazníkovi poplatek dle odst. 3 tohoto článku. Při potvrzení objednávky ze strany Signum (vzniku smluvního vztahu) je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50% celkové ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací služeb. Při potvrzení objednávky podané zákazníkem ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.
 - b) u jednotlivých služeb dle článku II., odst. 2 je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny objednaných služeb při vzniku smluvního vztahu, tj. při podpisu cestovní smlouvy.
- 3) Signum má právo účtovat zákazníkovi poplatek za zpracování nabídky na kombinaci služeb dle článku II., odst. 1 ve výši 500,- Kč na osobu nejvýše však 3.000,- Kč a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování nabídky bude se zákazníkem smlouva uzavřena, je Signum povinen započíst plnou výši účtovaného poplatku do výše zálohy, resp. do celkové ceny objednaných a potvrzených služeb.
- 4) Signum má právo jednostranným úkolem zvýšit cenu služeb cestovního ruchu uvedenou ve smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu, nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
 - c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více jak 10% u služeb dle článku II., pokud k této změně dojde do 10. dne před realizací služeb. O takovéto změně v ceně služeb je zákazník bez zbytečného odkladu písemně informován. Zákazník je povinen do 3 dnů od oznámení o zvýšení ceny uvedené ve smlouvě uhradit rozdíl v ceně služeb. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má Signum právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

Článek V. - práva a povinnosti zákazníka

- 1) K základním právům zákazníka patří zejména:
 - a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
 - b) právo vyžadovat od Signum informace o všech skutečnostech, které jsou známy, a které se dotýkají 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 VIII.
 - e) právo na reklamaci vad a její vyřízení
 - f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.
- 2) K základním povinnostem zákazníka patří zejména:
 - a) poskytnout Signum součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v objednávce, vč. jakýchkoli změn takových údajů a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle požadavků Signum.
 - b) zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
 - c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,
 - d) nahlásit účast cizích státních příslušníků
 - e) zaplatit cenu služeb v souladu s článkem IV
 - f) bez zbytečného odkladu sdělovat Signum své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
 - g) převzít od Signum doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
 - h) pokud je součástí služeb pobyt nebo výjezd do zahraničí, mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,
 - i) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené Signum a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů
 - j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními předpisy,
 - k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Signum a uhradit případnou škodu, kterou způsobí,

- m) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle článku X,
- n) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy Signum oznámit a zaplatit odpustné dle článku VIII a IX.

3) K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem dle článku II dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami jakož i s dalšími informacemi, které od Signum obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) zabezpečit, aby všichni účastníci splnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nostelem může být jen jednotlivý účastník,
- c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody se Signum není zajištěn doprovod průvodcem. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,
- d) odevzdat Signum předem jmenový seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, odst. 2, písm. b).

Článek VI - povinnosti a práva Signum

- 1) K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva Signum.
- 2) Signum je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Signum známy.
- 3) Signum není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

Článek VII - zrušení a změny dohodnutých služeb

- 1) Zrušení dohodnutých služeb
 - a) Signum je oprávněn zrušit služby na objednávku či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoli důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
 - b) Jestliže Signum služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu na základě nové smlouvy poskytl jiné služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li Signum takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je Signum povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb nižší než již uskutečněné platby, je Signum povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
 - c) Signum má dále právo zrušit služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat.

2) Změny dohodnutých služeb před zahájením čerpání služeb

- Nastanou-li okolnosti, které Signum brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinen takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinen v návrtu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.
- a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se jí změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit Signum rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit rozdíl v ceně služeb má Signum právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo Signum na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny, je Signum povinen buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.
 - b) Jestliže zákazník nesoúhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu Signum na základě nové smlouvy poskytl jiné služby cestovního ruchu, nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li Signum takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je Signum povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je Signum povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

3) Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb

- a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, Signum neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázal, je Signum povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření cesty.
- b) Pokud nelze čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je Signum povinen vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
- c) Pokud nelze čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je Signum povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

4) Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka

Signum na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nestanoví-li tyto Podmínky jinak, provede změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení smluvního poplatku. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

Článek VIII - odstoupení od smlouvy

- 1) Signum je oprávněn před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II od smlouvy odstoupit z důvodu porušení povinnosti zákazníkem. Písemně oznámí o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zaslá Signum na kontaktní adresu uvedenou ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- 2) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb
 - a) bez udání důvodu,
 - b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 1, písm. b) nebo ustanovení článku VII odst. 2, písm. b).
 - c) z důvodu porušení povinností Signum vyplývajících ze smlouvy.Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodů zákazník sepiše a doručí na adresu Signum. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení Signum.



- 3) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti Signum stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Signum od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši stanovené v článku IX a Signum vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.
- 4) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Signum stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku je Signum povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.

Článek IX - odstupné

- 1) Odstoupí-li Signum od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku III odst. 1 před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je Signum oprávněn požadovat a zákazník povinen uhradit odstupné. Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou pevnou částkou, resp. procentní sazbou z předem stanovené ceny dle odst. 2 tohoto článku.
- 2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II je zákazník povinen, **není-li stanoveno jinak**, zaplatit odstupné (storno poplatky).

Při odstoupení od smlouvy před čerpáním služeb:

- a) 40 a více dní - 5 % z předem stanovené ceny
 - b) 39 až 30 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15% z předem stanovené ceny
 - c) 29 až 14 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z předem stanovené ceny,
 - d) 13 až 7 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60% z předem stanovené ceny,
 - e) 6 až 3 dny - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z předem stanovené ceny,
 - f) 2 a méně dní - 100% předem stanovené ceny.
- 3) Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje eventuelní zvláštní slevy poskytované Signum.
 - 4) Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady Signum a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
 - 5) Zruší-li zákazník účast na zájezdu či pobytu z kvalifikovaných důvodů uvedených v uzavřené pojistné smlouvě a za dalších podmínek pojistné smlouvy, má nárok na částečnou úhradu odstupného pojistovnou.
 - 6) Signum má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.
 - 7) Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu, apod.

Článek X - reklamace

- 1) V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány v platné smlouvě se Signum vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.
- 2) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, u průvodce či jiného zástupce pověřeného Signum. Pokud zákazník na nedostatek neupozorní a nepokusí se ho na místě vyřešit, nemá nárok na slevu. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce nebo jiný pracovník pověřený Signum sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanoviska příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného pracovníka pověřeného Signum a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- 3) Nastanou-li okolnosti jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Signum (vis major) nebo okolností, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Signumem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Článek XI - pojištění

- 1) Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. Signum na vyžádání zákazníka takovéto pojištění zprostředkuje.
- 2) V jednání o odszkodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a Signum nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

Článek XII - zvláštní ustanovení

- 1) Předáním podepsané cestovní smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. Signum zpracovával chráněné osobní údaje zákazníka, včetně rodného čísla.
- 2) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je Signum oprávněn zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných Signum a pro akviziční činnost.
- 3) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je Signum oprávněn uchovávat po dobu pěti let, po uplynutí této doby je povinen tyto údaje zlikvidovat.
- 4) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovat Signum nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovaný zpracovatel v souladu s § 16 citovaného zákona a tyto údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Signum, kteří zpracovávají osobních údajů provádějí, vyřizovat reklamace a zpracovávat účetní operace - úhrady za poskytnuté služby, a dále mohou být tyto údaje zpřístupněny zaměstnancům pověřeného zpracovatele.
- 5) Při zpracování osobních údajů zákazníka je Signum povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- 6) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemně odvolat.

Článek XIII - závěrečná ustanovení

Tyto podmínky vstupují v platnost dne 1. 1. 2009 a plně nahrazují předcházející podmínky platné od 2.2. 2003.