

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ AGENTURY HAPPY DIVERS

I.

ÚVODNÍ STANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní agentury Happy Divers (dále jen „CA Happy Divers“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu organizované cestovní agenturou Happy Divers, se sídlem Otínská 813/5, Praha 5, 153 00, Česká republika.

Všeobecné smluvní podmínky CA Happy Divers tvoří nedílnou součást přihlášky nebo objednávky uzavřené mezi zákazníkem a CA Happy Divers, na základě které se zákazník účastní zájezdu pořádaného CA Happy Divers.

II.

SMLUVNÍ VZTAH

Smluvní vztah vzniká mezi CA Happy Divers, popř. jeho provizními prodejci, a zákazníkem podáním řádně vyplněné a podepsané závazné přihlášky nebo objednávky a uhrazením 50% zálohy z celkové ceny zájezdu, resp. služeb na objednávku.

III.

CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v přihlášce nebo objednávce podepsané zákazníkem a potvrzené CA Happy Divers. Případné slevy vyhlášené CA Happy Divers po datu podpisu přihlášky nebo objednávky nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny zájezdu, resp. služeb na objednávku.

CA Happy Divers má právo na zaplacení ceny zájezdu resp. služeb na objednávku před jejich poskytnutím. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu resp. služeb na objednávku na účet CA Happy Divers nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb na objednávku, resp. účast na zájezdu.

CA Happy Divers má dle povahy zájezdu, resp. služeb na objednávku, právo požadovat zálohu až do výše 100% ceny zájezdu, resp. služeb na objednávku, minimálně však 50% z celkové ceny zájezdu a to 60 dní před realizací zájezdu, splatné při potvrzení CA Happy Divers. Doplatek do plné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu resp. služeb na objednávku. V případě podpisu přihlášky nebo objednávky v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu resp. služeb na objednávku je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu resp. služeb na objednávku na účet CA Happy Divers při podpisu přihlášky nebo objednávky.

IV.

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb na objednávku, resp. zájezdu;
- právo být seznámen s případnými změnami v rozsahu smluvně sjednaných služeb na objednávku
- resp. zájezdu a s tím související změnu jejich cen;

- právo kdykoliv před započítáním zájezdu, resp. služeb na objednávku, odstoupit od přihlášky nebo objednávky za předpokladu dodržení stornovacích podmínek;
- právo na reklamaci vad zájezdu, resp. poskytnutých služeb na objednávku.

K základním povinnostem zákazníka patří, zejména:

- povinnost poskytnout CA Happy Divers součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí zájezdu, resp. služeb na objednávku, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v přihlášce nebo objednávce, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a povinnost předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle požadavků CA Happy Divers;
- povinnost zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně povinnost zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav neumožňuje samostatnou účast na zájezdu resp. služeb na objednávku;
- povinnost předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15-ti let a mladší 18-ti let čerpá služby na objednávku, resp. účastní se zájezdu bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce;
- povinnost nahlásit účast cizích státních příslušníků na pořádaném zájezdu resp. službách na objednávku;
- povinnost zaplatit cenu zájezdu resp. služeb na objednávku;
- povinnost převzít od CA Happy Divers doklady potřebné pro čerpání služeb na objednávku resp. pro účast na zájezdu buď v sídle CA Happy Divers nebo dohodnutým způsobem doručení a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- povinnost, pokud je součástí zájezdu resp. služeb na objednávku pobyt nebo výjezd do zahraničí, mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup resp. pro tranzit příslušných zemí (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je toto vyžadováno), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat, splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
- povinnost řídit se pokyny průvodce nebo jiné CA Happy Divers určené osoby a dodržovat stanovený program, povinnost chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí, jakož i v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země, povinnost dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně nařízení subjektů poskytujících dopravní a ubytovací služby;
- povinnost mít s sebou příslušné oprávnění k potápění (karta, průkaz), potápěčský denník (logbook), potápěčské pojištění, jakož i povinnost dodržovat omezení daná dosaženým kvalifikačním stupněm potápěčského výcviku a zásady bezpečného potápění;

- povinnost respektovat rozhodnutí průvodce, nebo jiné osoby určené CA Happy Divers, o vyloučení zákazníka ze sportovního programu či účasti na plánované akci, jestliže zákazník je pod vlivem alkoholu, omamných látek nebo léků, nebo pokud jeho potápěčské vybavení nebo okamžitý psychický nebo fyzický stav neodpovídají náročnosti programu; jakož i povinnost respektovat rozhodnutí průvodce, nebo jiné osoby určené CA Happy Divers, o vyloučení zákazníka ze zájezdu resp. účasti ze služeb na objednávku v případě, kdy zákazník hrubě porušuje bezpečnost při potápění, lodní přepravě, nebo jiných aktivitách, nebo hrubě ruší průběh zájezdu, nebo obtěžuje ostatní účastníky zájezdu, resp. služeb na objednávku.

K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu dále, nad rámec povinností specifikovaných v předchozím odstavci, náleží:

- povinnost seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CA Happy Divers obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb na objednávku resp. zájezdu;
- povinnost zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;
- povinnost určit vedoucího skupiny. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu zájezdu, resp. služeb na objednávku;
- povinnost odevzdat CA Happy Divers předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15-ti let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod.

V.

PRÁVA A POVINNOSTI CA HAPPY DIVERS

CA Happy Divers je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se zájezdu resp. sjednaných služeb na objednávku, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CA Happy Divers známy.

CA Happy Divers je povinna seznámit zákazníky se změnou termínů, programu, trasy, ceny apod. týkajících se zájezdu resp. služeb na objednávku. V případě zrušení zájezdu resp. služeb na objednávku, či přesunutí termínu odjezdu o více než 3 dny, má zákazník právo od přihlášky nebo objednávky odstoupit bez povinností zaplatit stornovací poplatky.

CA Happy Divers je povinna poskytnout zákazníkovi veškeré sjednané služby. V případě, že nebude možné z naléhavých důvodů dodržet původně stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, CA Happy Divers je povinna buď zajistit program a služby přiměřené původnímu rozsahu, nebo upravit cenu, případně vrátit poměrnou část již zaplacené ceny zpět zákazníkovi.

VI.

ZMĚNY ZÁJEZDU NEBO DOHODNUTÝCH SLUŽEB

Změny před započítáním zájezdu resp. služeb na objednávku

CA Happy Divers si vyhrazuje právo zájezd resp. služby na objednávku zrušit, změnit program, přesunout dobu konání, změnit trasu, způsob dopravy, objekt ubytování či další stanovené sjednané podmínky. CA Happy Divers je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník nevyužije svého práva a neodstoupí od přihlášky nebo objednávky bez zbytečného odkladu resp. ve lhůtě, která mu bude CA Happy Divers sdělena při oznámení změny zájezdu resp. sjednaných služeb na objednávku, potom platí, že zákazník se všemi prezentovanými změnami souhlasí; Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy zaplacené na cenu zájezdu resp. služeb na objednávku, či na vrácení částek zaplacených na úhradu ceny nového náhradního zájezdu resp. služeb na objednávku, a to bez jakýchkoliv storno poplatků v případě:

- zrušení zájezdu CA Happy Divers; jakož i při přesunu konání zájezdu proti původnímu termínu o více než 72 hodiny (dříve či později);
- závažné změny programu, trasy, způsobu dopravy. Za závažnou změnu se nepovažuje změna dopravce a dále změna ubytování či stravovacího objektu, pokud je u náhradního ubytovacího či stravovacího objektu zachován rozsah vybavení stejné úrovně, nebo jde-li o kategorii vyšší.

Změna odjezdu/odletu

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CA Happy Divers ovlivnit, vyhrazuje si CA Happy Divers právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CA Happy Divers nenahrazuje cenu služeb, které v důsledku změn takto vzniklých nemohly být zákazníkem čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přílet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

Změny v průběhu zájezdu

V průběhu zájezdu resp. v průběhu čerpání služeb na objednávku je CA Happy Divers oprávněna provádět operativní změny programu a rozsahu poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytně nutné, zejména ve vážných případech, které nemůže CA Happy Divers ovlivnit, jako například změny u zahraničních partnerů, dopravců, jiných dodavatelů služeb a vlivů vyšší moci (války, nebezpečí vzniku války, povstání, průmyslové spory, občanské nepokoje, teroristické akce, přírodní a atomové katastrofy, požáry, epidemie nebo ohrožení zdraví, technické problémy s dopravou, uzavřená nebo přeplněná letiště nebo přístavy a další podobné případy) a není možno dodržet stanovený program zájezdu resp. poskytnout původně stanovené služby na objednávku.

V případě, že CA Happy Divers nemůže dodržet původně stanovený program zájezdu resp. poskytnout předem sjednaný rozsah služeb na objednávku, je povinna zajistit náhradní program zájezdu resp. služeb na objednávku v

rozsahu a kvalitě shodné či se přibližující původně sjednaným podmínkám; upravit cenu zájezdu resp. služeb na objednávku v závislosti na provedených změnách programu zájezdu resp. služeb na objednávku a poskytnout účastníkům přiměřenou slevu, pokud nebyly poskytnuty všechny slevy zahrnuté v ceně zájezdu resp. služeb na objednávku.

V případě, kde programem zájezdu resp. služeb na objednávku jsou potápěčské aktivity, si CA Happy Divers vyhrazuje právo na změnu v programu vyvolanou přírodními podmínkami případně působením jiných vlivů, a to bez jakékoli kompenzace zákazníkovi. Program potápěčských aktivit a s tím spojené výjezdy lodí se plánují operativně, v závislosti na panujících přírodních podmínkách a v souladu s požadavkem většiny účastníků zájezdu resp. služeb na objednávku při striktním požadavku respektování maximální bezpečnosti potápění, či lodní přepravy.

VII.

ODSTOUPENÍ OD SMLUVNÍHO VZTAHU CA HAPPY DIVERS

CA Happy Divers si vyhrazuje právo odstoupit od smluvního vztahu v případě, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, nutného pro realizaci příslušného zájezdu resp. služeb na objednávku, dále v důsledku rozhodnutí o zrušení zájezdu resp. služeb na objednávku a dále v případech stanovených obecně závazným právním předpisem. O odstoupení od přihlášky nebo objednávky je CA Happy Divers povinna zákazníka informovat nejpozději 7 dnů před termínem zájezdu. V případě odstoupení od smluvního vztahu má zákazník nárok na vrácení uhrazené částky v plné výši.

VIII.

ODSTOUPENÍ OD SMLUVNÍHO VZTAHU ZÁKAZNÍKEM

Zákazník má právo kdykoli před započítáním zájezdu resp. služeb na objednávku odstoupit od smluvního vztahu. Odstoupení od smluvního vztahu je účinné dnem, kdy zákazník doručí své písemné rozhodnutí o odstoupení CA Happy Divers. V písemném rozhodnutí o odstoupení musí být dostatečně specifikován smluvní vztah, od kterého zákazník odstoupuje.

V případě odstoupení od smluvního vztahu zákazníkem vzniká CA Happy Divers nárok na zaplacení storno poplatků ze strany zákazníka, a to v následující výši:

15% z celkové ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od smluvního vztahu v době od podpisu přihlášky nebo objednávky do 41 kalendářních dnů před datem odjezdu;

60% z celkové ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od smluvního vztahu v době od 30 do 23 kalendářních dnů před datem odjezdu;

100% z ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od smluvního vztahu v době od 15 a méně kalendářních dnů před datem odjezdu.

Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odjezdu v určenou hodinu, nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy tak, že nebude moci překročit státní hranice, resp. nebude moci pokračovat v účasti na dalším programu zájezdu resp. služeb na objednávku, nebo pokud z důvodu působení jiných skutečností vzniklých na straně zákazníka, není možné aby zákazník pokračoval v účasti na dalším programu zájezdu resp. služeb na objednávku, má se za to, že zákazník odstoupil od smluvního vztahu v den odjezdu.

IX.

REKLAMACE

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb (kromě případů uvedených v článku VI těchto Všeobecných smluvních podmínek), jež byly sjednány v platné přihlášce nebo objednávce mezi CA Happy Divers a zákazníkem, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, u průvodce CA Happy Divers nebo jiného CA Happy Divers pověřeného zástupce. 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 zájezdu, nebo jiný CA Happy Divers pověřený pracovník, sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanoviska příslušné osoby apod. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu nebo CA Happy Divers pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu nebo CA Happy Divers pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci, pracovníkům provozovny, či jinému CA Happy Divers pověřenému pracovníkovi a pracovníkům dodavatele služby přístup do prostoru, např. který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CA Happy Divers či jiného CA Happy Divers pověřeného pracovníka a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CA Happy Divers poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Nepovažuje-li zákazník vyřízení

reklamace ze strany průvodce nebo jiného CA Happy Divers pověřeného pracovníka za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka CA Happy Divers. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30ti dnů od jejich obdržení.

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CA Happy Divers má zákazník právo uplatnit u zprostředkovatele služeb CA Happy Divers, kde reklamované služby zakoupil. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, kopii objednávky, fakturu apod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje, vše ve lhůtě do 1 měsíce od ukončení zájezdu resp. služeb na objednávku.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CA Happy Divers, nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CA Happy Divers zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny zájezdu resp. služeb na objednávku.

X. POJIŠTĚNÍ

V ceně zájezdu resp. služeb na objednávku není zahrnuto cestovní pojištění. Pojištění je sjednáno pouze v případě letecké přepravy u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost příslušná letecká společnost. Tato odpovědnost je omezena na 20 USD za kilogram. CA Happy Divers neručí za škody způsobené při dopravě v zahraničí. Zákazník je srozuměn s tím, že je naléhavě doporučováno sjednat alespoň pojištění léčebných výloh v zahraničí u příslušné cestovní pojišťovny. Dále je naléhavě doporučováno sjednat potápěčské pojištění léčebných výloh v zahraničí. Toto pojištění (DAN) si může zákazník sjednat přímo v CA Happy Divers nebo na www.happydivers.cz. Zákazník je srozuměn s tím, že CA Happy Divers v případě sjednání potápěčského pojištění léčebných výloh v zahraničí vystupuje pouze v pozici zprostředkovatele a že pro případné nárokování plnění z pojistné události, je třeba takové nároky uplatnit přímo u pojišťovny (DAN).

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pro zájezdy, které CA Happy Divers prodává na základě smlouvy s jinou cestovní kanceláří, platí podmínky příslušné pořádatelce cestovní kanceláře a tyto podmínky je doplňují.

Tyto všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2006.