

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

## 1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“) potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK.

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.  
Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy zájezdů a služeb jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb podle smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů a služeb. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

## 2. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí bezhotovostně, bankovním převodem nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazník, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

## 3. Cena

Cenu za služby lze za plnění smlouvy/ se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemně oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy.

*Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).*

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

### K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí objednaných služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
- právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
- právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolnými osobami
- právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona<sup>1</sup>

### K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovodu a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornoplatek
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
- řídít se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené

zemí, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odvětví služeb
- uhradit eventuelní škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

## 5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

- Před plněním smlouvy
  - Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
  - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornoplatků:
    - při zrušení služeb cestovní kancelář
    - při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin
    - při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
  - Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
  - CK je oprávněna zrušit zájezd pro nesplnění podmínek minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dnů před odjezdem oznámením zákazníkovi. Pokud není ve Smlouvě o zájezdu či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, použijí se tyto limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu: 40 osob u pobytových a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou.

V průběhu plnění smlouvy  
CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v jejich průběhu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.

U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určený především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní zkrácení „pobytu“.

CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřímé počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přijít, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornoplatky

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK. V tomto případě má CK právo účtovat odpůdné /stornoplatky/ (smluvní pokuty).

Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odpůdného ze celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odpůdného (stornoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odpůdného (stornoplatků). Výše odpůdného je uvedena za osobu. Minimální výše jakéhokoliv odpůdného je 1.000,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.000,- Kč se minimální výši odpůdného rovná cena za zájezd).

### Výše odpůdného u zájezdů do evropských destinací:

Výše odpůdného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

*Zrušení zájezdu:*

- 60 a více dnů před odjezdem - minimálně: Kč 1.000,-Kč0s.,
- 59-46 dnů před odjezdem 15% ceny zájezdu
- 45-30 dnů před odjezdem 50 % ceny zájezdu
- 29-17 dnů před odjezdem 75 % ceny zájezdu
- 16-07 dnů před odjezdem 90 % ceny zájezdu
- méně než 7 dnů před odjezdem 100 % ceny zájezdu.

Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odpůdného, neboť služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

- Při určení počtu dnů pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

### Výše odpůdného u zájezdů do mimoevropských destinací:

- Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, neretundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornoplatků bude však činit vždy minimálně:

- 60 a více dnů před odjezdem (odletem): 50 % ceny zájezdu
- 59-30 dnů před odjezdem (odletem): 80 % ceny zájezdu
- 29-11 dnů před odjezdem (odletem): 90 % ceny zájezdu
- 10 a méně dnů před odjezdem (odletem): 100 % ceny zájezdu

- Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odpůdného, neboť služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

- Při určení počtu dnů pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

V případě storna jedné osoby ve dvojčluskovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení pokojů / apartmá nižším počtem osob.

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovaných služeb.

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 300,- Kč.

Požaduje-li zákazník přehodnotení na jiný termín nebo jiné ubytování a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornoplatkům.

## 7. Reklamací, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci, jejíž průběh se řídí níže prezentovaným „Reklamačním řádem“:

### Reklamační řád

- Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře, je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu / Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamací“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vada vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná. Při řešení reklamací je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamací, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučí zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku původní - delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či zaslat písemnou reklamaci poštovní přepravou na adresu místa podnikání cestovní kanceláře nebo e-mailem na e-mailovou adresu cestovní kanceláře. Reklamací může zákazník uplatnit také na jakémkoliv prodejním místě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) - tedy v cestovní agentuře. Zákazník při uplatňování reklamací uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamací, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamací specifikuje skutkové doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamací považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamací musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamací a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určitou písemnost, popř. jiné podklady týkající se reklamací, musí být tato skutečnost z protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se cestovní kanceláře se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtu. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako neúvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. Nemá-li

<sup>1</sup> Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejednání cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelné vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovídá k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostředkovat, prokáže-li, že je v splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojistovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro vodu a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovídá za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostředkovat, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) a zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Právními podmínkami či Přepravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. **Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamace vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

## 8. Pojištění

### 1) Povinné smluvní pojištění CK

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona<sup>1</sup>, uzavírá CK se zákazníkem smlouvu o zájezdu (dále jen smlouva). Na zájezd podle smlouvy se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevratí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK je povinna předat zákazníkovi současně s uzavřením Cestovní smlouvy doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu / zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

V ceně kombinací služeb (zájezdů) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb., které je současně dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 zák. č. 159/99 Sb. je prezentováno na webových stránkách CK a je dokladem pro pojištěné osoby. Způsob oznámení pojistné události je prezentováno na webových stránkách pojišťovny Generali: <http://www.generali.cz/stranky/bostup-pri-hlaseni-pojistne-udalosti/>

### 2) Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění, jako např. pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění storna zájezdu, atd. Toto pojištění si můžete prostřednictvím pojišťovny sjednat přímo v CK (dle aktuálních sazeb pojištění), které dle výběru zákazníka může zahrnovat pojištění léčebných výloh a repatriace, asistenční služby, přípojištění smrti následkem úrazu, trvalých následků úrazu, odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby, zavazadel, storna zájezdu.

CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky pojišťovny UNIQA jsou ke stažení na adrese:

[https://www.travsupsys.sk/download/UNIQA\\_VPP\\_CES10.pdf](https://www.travsupsys.sk/download/UNIQA_VPP_CES10.pdf)

#### Formuláře pro hlášení pojistných událostí:

- z léčebných výloh, odpovědnosti a zavazadel

[https://www.travsupsys.sk/download/PU\\_Uniqa\\_CP.pdf](https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf)

- z úrazového pojištění [https://www.travsupsys.sk/download/PU\\_Uniqa\\_UP.pdf](https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_UP.pdf)

- ze storna služeb [https://www.travsupsys.sk/download/PU\\_Uniqa\\_ST.pdf](https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf)

## 9. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

- Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body - Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na

výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.

- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní, pozdní večerní či noční přílet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Let může částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odbavení na letišti, nástup do autobusu...), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.

- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obytování, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.

- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přístýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přístýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel.

- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.

- Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používat vodu balené.

- V hotelích a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas pouze vlažná voda a rovněž dochází ke krátkodobým vypadkům (i opakovaně) zásobování vodou i elektrickou energií. V jižních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušení dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možnosti náhradní dodávky vody.

- Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené stěží a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní příslušnost u země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém seifu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.

- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.

- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci 1lůžkového pokoje.

- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování příjopy, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou

uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstupenou od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu

odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považováno za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci.

- Zákazník bere na vědomí, že letové řady, které jsou plánovány v době tisku katalogu, mohou být změněny. Vždy je proto nutno počítat i s možností, že přílet zpět do ČR bude realizován v nočních či brzkých ranních hodinách v den následujícím po dni uvedeném v katalogu jako den návratu (ukončení zájezdu).

- CK, delegát, průvodce, jiná pověřená osoba či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat při příjezdu do místa ubytování složení vratné kauce (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotku), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytovací jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.

- Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směřovatelný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeře, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.

- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo její omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci.

- Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.

- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (6 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornopoplatek dle bodu 5.

- V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.).

- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi.

## 10. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

- Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zástupcům CK a budou předávány pouze v míře nezbytné nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

## 11. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejjasnosti před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

- Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy požadované CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy dne 26. 2. 2016

*S veškerými výše uvedenými podmínkami souhlasím a to i jménem všech výše uvedených osob, které mne uzavření Smlouvy zmocnil, což stvrzuji podpisem Smlouvy.*