

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

**Cestovní kancelář CZECH SURF s.r.o. Buchlovská 9, Velehrad, 68706, tel: 776001109, crew@surf-trip.cz, www.surf-trip.cz , IČO: 03095444., Bankovní spojení : 265212041/300 ČSOB Praha 2, (dále jako „CK“, nebo „cestovní kancelář“)**

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Czech surf jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Czech surf (dále jen Podmínky).

2. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Czech surf tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Czech surf.

#### Čl. I - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) pořadatel, tj. cestovní kancelář **Czech surf s.r.o. Buchlovská 9, Velehrad, 68706**, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (dále jen CK)

b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen zákazník).

#### Čl. II - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. zahraničního zájezdu, tj. předem sestavené kombinace služeb cestovního ruchu, nabízené a prodávané za souhrnnou cenu (dále jen zájezd)

2. zájezdu sestaveného na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen služby na objednávku)

3. ubytovací, stravovací, dopravní a jiné služby cestovního ruchu, které zajišťuje CK zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen jednotlivé služby). Podle předmětu smluvního vztahu jsou stanoveny dále uvedené smluvní podmínky.

#### Čl. III - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK s předmětem dle článku II těchto Podmínek vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, tj. přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), příp. jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, podepsané smlouvy o zájezdu a jejím potvrzením ze strany CK.

2. Obsah smlouvy o zájezdu je určen smlouvou o zájezdu, katalogem, příp. dodatečnou nabídkou či klientem potvrzenou objednávkou, reklamačním řádem a těmito Podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k potvrzené objednávce jako její nedílná součást. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané smlouvou o zájezdu se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností. Předáním podepsané smlouvy o zájezdu CK nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy

a souhlasí s ním, že obdržel všechny smluvní podmínky a souhlasí s nimi.

3. Potvrzením smlouvy o zájezdu zákazníka nebo potvrzením objednávky se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

#### Čl. IV - CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:

a) u leteckých zájezdů, kdy letenky zajišťuje CK je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % stanovené ceny služeb. V ostatních případech je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu v předem dané výši pro jednotlivé destinace. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit 20 dnů před realizací zájezdu u všech druhů zájezdů. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 20 dnů před započítáním realizace zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny služeb. Jsou-li u zájezdu v katalogu uvedeny odlišné platební podmínky, pak mají přednost před podmínkami všeobecnými.

b) V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

c) Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

3. CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb cestovního ruchu uvedenou ve smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně pohonných hmot

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

3.1. pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu, je CK oprávněna cenu zájezdu (či služeb) uvedenou ve smlouvě o zájezdu jednostranně zvýšit o částku, oproti ceně služeb a plateb zahrnutých v ceně zájezdu. V případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu průměru o 10 % je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kurzu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu, je uveden v ceníkové části katalogu. Písemné oznámení o zvýšení ceny uvedené ve smlouvě o zájezdu dle tohoto odstavce článku IV těchto Podmínek je CK povinna zákazníkovi odeslat doporučeným dopisem do místa bydliště/sídla uvedeného ve smlouvě o zájezdu nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

4. CK má právo před zahájením zájezdu, či čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než jsou

uvedeny v odst. 3 tohoto článku Podmínek, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny služeb cestovního ruchu jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen CK a vztahují se na všechny zájezdy, služby na objednávku i jednotlivé služby dle článku II těchto Podmínek, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet, odjezd, resp. započato čerpání služeb. CK i zákazník v takových případech postupují způsobem uvedeným v ustanovení článku VII odst. 2 těchto Podmínek.

5. Nové ceny služeb cestovního ruchu stanovené dle odst. 4 a 5 tohoto článku Podmínek nebude CK účtovat těm zákazníkům, kteří v době jejich vyhlášení či stanovení uhradili CK 100 % smluvně sjednané ceny služeb. CK těmto zákazníkům původně smluvně sjednanou cenu služeb garantuje.

#### **ČI. V - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- c) právo být ve smluvně sjednaných nebo zákonných lhůtách seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII těchto Podmínek
- e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s ustanovením článku X těchto Podmínek
- f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- g) právo na poskytnutí dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.
- h) právo písemně CK oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však můžete zákazník uplatnit pouze ve lhůtě do 30 dní před zahájením zájezdu, po uplynutí této lhůty toto právo zákazníka zaniká. V případě, že zákazník toto právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce ve lhůtě uplatnit je povinen dodržet postup dle odst. 2, písm. n) tohoto článku Podmínek.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve smlouvě o zájezdu nebo objednávce včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady ( žádosti o udělení víz, fotografie apod.), podle požadavku CK
- b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků z důvodu případné vízové povinnosti apod.

e) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV těchto Podmínek

f) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k

případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

g) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb

h) mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je

vyžadováno

i) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy

j) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby CK a dodržovat stanovený program

k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo

majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK

l) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči

dodavatelům služeb dle ustanovení článku X těchto Podmínek

m) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové

odstoupení zasláním písemného oznámení s uvedením základních

údajů důležitých pro identifikaci smlouvy, od které odstupuje

(osobní data zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, č. objednávky

apod), nebo sepsáním a podepsáním záznamu o odstoupení od

smlouvy v příslušném prodejním místě

n) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva

na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm.

h) tohoto článku Podmínek, je povinen:

oznámení učinit písemně a zaslat doporučenou poštou nebo

doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah

k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s

uzavřenou smlouvou o zájezdu s úředně ověřeným podpisem

k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že splňuje

podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto

podmínky definovány ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, s

úředně ověřeným podpisem V případě změny v osobě

účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník

společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a

úhradu nákladů, pokud CK v souvislosti se změnou zákazníka

vzniknou.

o) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se

všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.

p) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů

země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se

informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam

cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením

tohoto ustanovení, nese zákazník.

q) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně

po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK a

poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

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 cestovní kanceláře, jakož i s dalšími informacemi,

kteřé od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě

služeb

b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu se zákazníkem

právnickou osobou je zájezd dle článku II odst. 1 těchto

podmínek, seznámit své účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI odst. 4 těchto Podmínek) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

e) Odevzdat CK předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15ti let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, odst. 2, písm.a) těchto Podmínek

#### **ČI. VI - POVINNOSTI A PRÁVA CK**

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V.

těchto Podmínek se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.

2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků z důvodu případné vízové povinnosti apod.

e) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV těchto Podmínek

f) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

g) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb

h) mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je vyžadováno

i) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy

j) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby CK a dodržovat stanovený program

k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK

l) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle ustanovení článku X těchto Podmínek

m) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení zasláním písemného oznámení s uvedením základních údajů důležitých pro identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní data zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, č. objednávky apod), nebo sepsáním a podepsáním záznamu o odstoupení od smlouvy v příslušném prodejním místě

n) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm.

h) tohoto článku Podmínek, je povinen:

☑ oznámení učinit písemně a zaslat doporučenou poštou nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah

☑ k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu s úředně ověřeným podpisem

☑ k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto

podmínky definovány ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, s úředně ověřeným podpisem V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

o) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.

p) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.

q) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

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 cestovní kanceláře, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb

b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu se zákazníkem právnickou osobou je zájezd dle článku II odst. 1 těchto podmínek, seznámit své účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI odst. 4 těchto Podmínek

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

e) Odevzdat CK předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15ti let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, odst. 2, písm.a) těchto Podmínek

#### **ČI. VII - ZRUŠENÍ A ZMĚNY SLUŽEB**

1. Zrušení zájezdu a čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek:

a) CK má právo zrušit zájezd, který je předmětem smluvního vztahu uzavřeného se zákazníkem dle článku III odst. 1 těchto Podmínek, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 10 zákazníků, pokud není v katalogu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit doporučeným dopisem, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.

b) Jestliže CK zájezd podle písm. a) tohoto odstavce Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu ve lhůtě 20ti dnů ode dne odeslání dopisu dle bodu a) zákazníkovi, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na

úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy o zájezdu se považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) CK má právo zrušit služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. V takovém případě se dále postupuje dle písm. a) a b) tohoto článku.

d) Jestliže CK zruší zájezd, který je předmětem smluvního vztahu, z jiných důvodů, než je uveden v ustanovení pod písm.

a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení a nedojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu dle bodu b) tohoto článku, CK je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto podmínek. Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu doporučeným dopisem a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

a) Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně služeb má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

b) Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek

a) jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazník dle ustanovení článku II těchto Podmínek, CK 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 zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu

a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat, příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna 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 zájezdu

b) pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK povinna:

ca) v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně vlastních prostředků

4. CK na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nestanoví-li tyto Podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) změna termínu odjezdu/odletu nebo místa pobytu před nástupem na zájezd nebo pobyt či čerpání služeb 30 a více dní . . . . . 0,- Kč

V případě změny ve lhůtě od 29 a méně dní do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK odstupné dle ustanovení článku IX těchto podmínek.

b) zkrácení doby pobytu při zachování termínu zájezdů, pobytů či služeb v zahraničí před nástupem na zájezd nebo pobyt či čerpání služeb 30 a více dnů . . . . . 100,- Kč  
29 a méně . . . . . 200,- Kč;  
zákazník přitom nemá nárok na vrácení ceny za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu zkrácení doby pobytu,

c) změna ubytovacího zařízení při zachování termínu a místa pobytu před nástupem na zájezd nebo pobyt či čerpání služeb cestovního ruchu 30 a více dní . . . . . 200,- Kč.

V případě změny ve lhůtě od 29 a méně dní do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK odstupné dle ustanovení článku IX těchto podmínek.

d) změna odletu z místa pobytu v průběhu zájezdu nebo pobytu v zahraničí

- v případě prodloužení pobytu je zákazník povinen uhradit doplatek za všechny služby čerpané v souvislosti s prodloužením pobytu a poplatek za změnu letenky, určený leteckou společností

- v případě zkrácení pobytu se cena za nečerpané služby nevrací a za změnu letenky zákazník hradí poplatek určený leteckou

společností. Úhradu výše uvedených nákladů a poplatků zákazník provádí u zástupce CK v místě pobytu.

e) Jsou-li u zájezdu v katalogu uvedeny podmínky zrušení a změny služeb odlišné, pak mají přednost před podmínkami všeobecnými.

5. Letecká doprava - změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu ev. Programu během zájezdu. CK neručí za případné posuny letu (zpoždění či předsunutí letu) a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného posunu letu. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku takovýchto posunů. V případě posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nečerpaných služeb ani náhrada jakékoliv s tím spojené škody. Změnou řádu, především v případě nočních přeletů, může být zkrácen celkový počet dní trvání zájezdu, avšak bez vlivu na délku pobytu v cílovém místě. Klient, který si zakoupí pouze letenku nebo individuální zájezd, je povinen si 48 hodin před odletem ověřit časy svých odletů (cestovní kancelář v tomto případě neodpovídá za případné zmeškání letu v případě změny odletů). První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny především k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Nelze tedy vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován do 12:00 hod. (poledne) následujícího dne. Za počátek zájezdu je považováno předání cestovních dokladů zástupci CK. U charterových letů si letecká společnost vyhrazuje právo na změnu odletu až o 24 hodin bez jakékoli následné kompenzace klientů.

6. Ubytování - v případě, že bude na základě překnihování hotelu či jiné závažné okolnosti nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Změna ubytování může být i na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek smlouvy o zájezdu je považován vždy stav, kdy náhradní hotel (ubytování) je minimálně stejné kategorie, bez ohledu na další okolnosti (umístění, vybavení atd.). Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

#### Čl. VIII - Odstoupení od smlouvy

1. CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, od smlouvy odstoupit z důvodu:

a) porušení povinností zákazníkem  
b) z důvodu zrušení zájezdu. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá CK doporučeným dopisem na místo bydliště/sídlu zákazníka uvedeného 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 těchto Podmínek

c) z důvodů porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy.

Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce Podmínek s uvedením důvodů zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil, nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené v článku IX těchto Podmínek a CK vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku Podmínek, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

#### Čl. IX - Odstupné

1. Odstoupí-li CK od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku III odst. 1 nebo 2 před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit CK odstupné.

Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou procentní sazbou z předem stanovené ceny dle odst. 2,3,4,5 tohoto článku Podmínek podle předmětu smluvního vztahu.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto podmínek, je zákazník povinen zaplatit odstupné. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či čerpáním služeb:

**a) více než 60 dnů před rozhodnou skutečností 300 Kč**

**b) mezi 60 až 30 dny před odjezdem 15 % z ceny zájezdu (bez letenky)**

**c) mezi 29 až 22 dny před odjezdem 30 % z ceny zájezdu (bez letenky)**

**d) mezi 21 až 11 dny před odjezdem 50 % z ceny zájezdu (bez letenky)**

**e) mezi 10 až 6 dny před odjezdem 75 % z ceny zájezdu (bez letenky) méně než 6 dnů před odjezdem a při nedostavení se k odjezdu 100 % z celkové ceny zájezdu (bez letenky).**

**V případě kdy letenky zajišťuje CK je zákazník povinen uhradit CK veškeré náklady vzniklé v souvislosti se zrušením letenky. Zákazník neplatí odstupné v případě, že si za sebe najde včas odpovídající náhradu. Hradí pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč a případně již vynaložené náklady (např. zaplacené vízum, storno letenky ap.) a náklady spojené se změnou účastníka zájezdu (změna letenky, nová víza, ap.).**

3. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, pobyt či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z

důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. h) těchto Podmínek, hradí 100% předem stanovené ceny.

4. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

5. CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se dle stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

## **ČI. X - REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **1. Předmět**

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby nebo zboží a jejich vyřizování. Vady zájezdu jsou odvozovány od vlastností zájezdu, o kterých pořadatel zákazníka ujistil, nebo od očekávání plynoucích z nabídky pořadatele a zvyklostí. V případě, že vlastnosti neodpovídají nabídce, očekávání apod., zajistí pořadatel nápravu. Pokud pořadatel vady neodstraní, může zákazník sjednat nápravu sám a žádat náhradu nákladů na pořadatel.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CK a na doplňkový prodej zboží s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

1.3. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, 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 pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty 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 (vis major) 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. Výše náhrady škody za závazky plynoucí ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letu do USA a Kanady Montrealskou dohodou. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravující společností. Náhrada za ztrátu nebo zničení zapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 20 USD za 1 kg hmotnosti zavazadla nebo zboží.

Náhrada za ztrátu nebo zničení nezapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 400 USD za celkovou hmotnost zavazadla a zboží. Náhrada škody vzniklé z porušení smlouvy o zájezdu je omezena na výši úhrady vyhlášené v mezinárodní smlouvě, kterou je Česká republika vázána. CK není povinna nahradit škodu přesahující výše uvedené omezení.

### **2. Uplatňování reklamací**

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK nebo doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje u té provozovny nebo zprostředkovatele služeb CK, kde reklamované služby či doplňkově prodávané zboží zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného pověřeného pracovníka CK.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Za uplatnění reklamace bez zbytečného odkladu se pokládá reklamace u průvodce nebo u delegáta. V případě, že akce nemá průvodce nebo delegáta, reklamace služeb spojených s ubytovacími a stravovacími službami se uplatňují okamžitě na místě v zařízení, kde se poskytují služby. Ostatní služby pak u cestovní kanceláře, u níž si zákazník službu zakoupil.

2.3. Průvodce nebo delegát CK je povinen rozhodnout o reklamaci ihned v rámci své kompetence.

2.4. Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce nebo delegát CK s reklamujícím reklamační protokol s označením akce, reklamujícího a předmětu reklamace. Protokol podepíše průvodce CK a reklamující. Reklamující obdrží jedno vyhotovení reklamačního protokolu.

2.5. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu zaniknou, nebyla-li uplatněna do třech měsíců od skončení zájezdu.

2.6. 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, stejnopis objednávky, fakturu apod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.

### **3. Vyřizování reklamací**

3.1. Výjimečně lze uplatnit reklamaci po skončení akce. Reklamaci může reklamující uplatnit pouze písemně. Za písemné uplatnění reklamace se pokládá I záznam učiněný v prodejním místě CK.

3.2. Jestliže je možno reklamaci vyřídit ihned, sepíše pracovník CK se zákazníkem záznam, v němž uvede údaje o reklamujícím, předmět reklamace a případně další požadavky na vyřízení reklamace. Jestliže jsou při uplatňování reklamace předány pracovníkovi CK písemnosti nebo případně jiné věci týkající se reklamace, musí být skutečnost v záznamu o reklamaci uvedena. Zápis podepíše pracovník CK a zákazník, jedno vyhotovení záznamu obdrží osoba, která reklamaci uplatňuje.

3.3. CK je povinna reklamaci vyřídit do 30ti dnů od jejího obdržení. Pracovník CK obdržené písemnosti nebo případně jiné věci týkající se reklamace uvede do záznamu o reklamaci. Zápis podepíše pracovník CK a zákazník, jedno vyhotovení záznamu obdrží osoba, která reklamaci uplatňuje.

### **4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací**

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady

prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, a pod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci a pracovníkům dodavatelské služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. 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. Ustanovení § 2540 nového občanského zákoníku zakotvuje právo na slevu z ceny zájezdu podle rozsahu a trvání vady. Vady zájezdu však musí zákazník vytnout u pořadatele bez zbytečného odkladu, ve lhůtě do 30ti dnů. Dle § 2543 NOZ je pořadatel dále povinen nahradit zákazníkovi nemajetkovou újmu, která mu vznikla v důsledku např. zmaření nebo podstatného zkrácení dovolené. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK, od smlouvy odstoupit. Musí však CK nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která mu tím vznikne, pokud jí nemohl zabránit.

5.2. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce, vedoucího provozovny nebo jiného pověřeného pracovníka CK za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30ti dnů od jejich obdržení.

6. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

#### **ČI. XI – POJIŠTĚNÍ**

1. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, zahrnují ceny zájezdů a služeb cestovního ruchu CK též pojištění zákazníka pro cesty a pobyt.

2. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt jsou uvedena v pojistné smlouvě, která je k nahlédnutí u každého prodejce.

3. Podpisem smlouvy, jejímž předmětem je i pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, vyslovuje zákazník souhlas s přechodem svých

práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění vůči pojišťovně na CK v případě, že CK na základě požadavku zákazníka nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy poskytne za zákazníka úhradu léčebných nákladů, popř. uhradí jiné náklady za zákazníka postiženého pojistnou událostí.

4. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

5. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy i v případě, kdy v ceně zakoupeného zájezdu či služeb cestovního ruchu není toto pojištění zahrnuto. CK na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje.

#### **ČI. XII - ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ**

1. Předáním podepsané smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovení § 5, odst. 2 a násl. Zákona č. 101/2000 Sb. CK zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka, včetně rodného čísla.

2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost.

3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je jak CK, tak i Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovaný zpracovatel oprávněna zpracovávat v souladu s § 16 citovaného zákona a tyto údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK, kteří zpracovávají osobních údajů provádějí a těm kteří jsou oprávněni nabízet služby poskytované nebo zprostředkované CK, tyto služby poskytovat, vyřizovat reklamace a zpracovávat účetní operace - úhrady za poskytnuté služby, a dále mohou být tyto údaje zpřístupněny zaměstnancům pověřeného zpracovatele. Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna 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.

5. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemně odvolat.

#### **ČI. XIII - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tyto Podmínky a Reklamační řád vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2014 a jsou zpracovány dle ustanovení zákona č.

159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a v souladu s přijetím zákona č. 89/2012 Sb., nového občanského zákoníku.