

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK SURF-TRIP

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: 265212041/0300 ČSOB Praha 2, (dále jako „CK“, nebo „cestovní kancelář“)

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře (dále jen „Podmínky“).
2. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář.
3. Pro účely těchto Podmínek je zájezd definován v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), a § 2521 a násl. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „NOZ“), jako soubor služeb cestovního ruchu podle Zákona, popř. i jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované CK (dále jen „zájezd“). V případě, že je předmětem plnění pouze jedna z výše uvedených služeb a nejedná se tak o zájezd, uplatní se na tuto službu obdobně všechna ustanovení o zájezdu dle těchto Podmínek, není-li výslovně uvedeno či mezi stranami dohodnuto jinak.

### ČI. I - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) pořadatel, tj. cestovní kancelář, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst,
- b) zákazník, tj. osoba, která uzavřela s cestovní kancelář smlouvu o zájezdu (či jinou smlouvu na nabízené služby) nebo ta osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena (dále jen „zákazník“). Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden v souladu s § 2532 NOZ.

### ČI. 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,
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.

### ČI. III - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A OBSAH SMLOUVY

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK s předmětem dle článku II těchto Podmínek vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy na nabízené služby.

2. Cestovní kancelář před uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy na nabízené služby, nebo před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku informuje zákazníka, k jaké smlouvě jeho komunikace s CK směřuje a předá mu příslušný formulář v souladu s vyhláškou č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který obsahuje informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby a informaci o právní ochraně zákazníka.

3. 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. 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.

4. 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.

5. Není-li v popisu zájezdu nebo ve smlouvě uvedeno jinak, nejsou zájezdy vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

6. Není-li v popisu zájezdu nebo ve smlouvě uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce, poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

### ČI. 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. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet CK.

3. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % sjednané ceny služeb.

4. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu u všech druhů zájezdů. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před započítáním realizace zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny služeb při vzniku smluvního vztahu.

5. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty.

6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při řádném zaplacení ceny zájezdu.

### 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,
- h) právo postoupit smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a 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. o) 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 objednavce včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.), podle požadavku CK,
- b) zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled zletilé osoby, která za nezletilého ponese odpovědnost a případně souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, pokud osoba mladší 18 let čerpá služby bez jejich doprovodu a dohledu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (seznam dostupný na webových stránkách MZV ČR), zajistit takový doklad s úředně ověřeným podpisem,
- e) nahlásit účast cizích státních příslušníků z důvodu případné vízové povinnosti apod.,
- f) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV těchto Podmínek,
- g) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- h) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb,
- i) mít u sebe veškeré doklady požadované pro vstup do příslušných zemí i tranzit, zejména platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je vyžadováno,
- j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy a mít příslušná lékařská potvrzení,
- k) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby CK a dodržovat stanovený program,
- l) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku svém nebo na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK,
- m) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle ustanovení článku X těchto Podmínek,
- n) 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,

o) 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, 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,
- p) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo sruzu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů,
- q) dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů,
- r) dodržování pasových, celních, zdravotních, hygienických 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,
- s) 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 Podmínkami, 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 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, odst. 2, písm. b) těchto Podmínek.

## Čl. VI – PRÁVA A POVINNOSTI 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, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
- 3. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. CK je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela smlouvu o zájezdu dle článku III odst. 1 těchto Podmínek, právo na plnění v případech, kdy CK v případě své nesolventnosti:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Dále je CK povinna v těchto případech předat zákazníkům současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny určený těmto zákazníkům, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu.

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

### **Zrušení služeb**

1. 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.

2. Jestliže CK zájezd podle přechodního 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 20 dnů ode dne odeslání dopisu dle předchozího odstavce 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.

3. 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 předchozího odstavce.

4. Jestliže CK zruší zájezd, který je předmětem smluvního vztahu, z jiných důvodů, než je uveden v odstavci 1 nebo 3 ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení a nedojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu dle článku 2, je CK je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu.

### **Změna služeb před zahájením zájezdu a čerpáním služeb**

1. CK má právo provést nepodstatné změny ve smluvních závazcích vyplývajících ze smlouvy o zájezdu. Údaje o změně je CK povinna oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným

způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.

2. 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 %.

2.1. Pokud k této změně dojde do 21. dne (včetně) 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. 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.

3. 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. 2 tohoto článku Podmínek, zejména v případně 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.

4. Nové ceny služeb cestovního ruchu 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.

5. 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 zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

#### **Změna služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb**

1. Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem 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.

2. 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.

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

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 \_\_\_\_\_ 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.

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 dnů \_\_\_\_\_ 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.

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

6. 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. 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). U charterových letů si letecká společnost vyhrazuje právo na změnu odletu až o 24 hodin bez jakékoliv následné kompenzace klientů.

7. 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/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy 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,
- d) jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce Podmínek s uvedením důvodů zákazník zasílá doporučenou poštou na adresu sídla CK. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na adresu sídla CK.

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.

5. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů pod bodem 2, písm. d) tohoto článku, má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

#### ČI. IX - ODSUPNÉ

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 uhradit storno poplatek **ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu**, nejméně však:

U VŠECH DRUHŮ ZÁJEZDŮ s výjimkou destinace Maledivy

- a) více než 60 dnů před odjezdem 300 Kč (bez letenky)
- b) 59. až 30. den před odjezdem 15 % z ceny zájezdu (bez letenky)
- c) 29. až 22. den před odjezdem 30 % z ceny zájezdu (bez letenky)
- d) 21. až 11. den před odjezdem 50 % z ceny zájezdu (bez letenky)
- e) 10. až 6. den před odjezdem 75 % z ceny zájezdu (bez letenky)
- f) méně než 6 dnů před odjezdem a při nedostavení se k odjezdu 100 % z celkové ceny zájezdu (bez letenky).

U DESTINACE MALEDIVY

- a) více než 91 dnů před odjezdem 500 Kč (bez letenky)
- b) 90. až 45. den před odjezdem 50 % z ceny zájezdu (bez letenky)
- c) 44. až 25. den před odjezdem 75 % z ceny zájezdu (bez letenky)
- d) méně než 24 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 300 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 služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. i) 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 do 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 – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

2. CK odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

3. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

4. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění ze smlouvy (právo na reklamaci).

5. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, požádaných 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.

6. 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 kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny těchto služeb.

7. Výše náhrady škody za závazky plynoucí ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod.

8. 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 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.

#### **ČI. XI. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ**

1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK nebo doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje písemně emailem na [crew@surf-trip.cz](mailto:crew@surf-trip.cz), případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného pověřeného pracovníka CK.

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.

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

4. Zákazník je povinen vytknout vadu zájezdu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do jednoho měsíce po skončení zájezdu.

5. Při uplatňování reklamace je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit (předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu apod.), v případě zakoupeného zboží předložit zboží, jehož vadu reklamuje.,

6. V případě ústního podání reklamace, je pracovník CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše pracovník CK i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem. Jedno vyhotovení protokolu obdrží zákazník.

7. CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení, nebyla-li se zákazníkem domluvena delší lhůta.

8. 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, apod.

9. 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.

10. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby či reklamovaného zboží nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK od smlouvy odstoupit.

11. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

12. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

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

14. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### **ČI. XII – POJIŠTĚNÍ**

1. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, ceny zájezdů a služeb cestovního ruchu CK nezahrnují cestovní pojištění zákazníka.

2. CK zprostředkovává cestovní pojištění UNION Pojišťovny, a. s. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt jsou k nahlédnutí na tomto odkazu: <http://www.surf-trip.cz/cestovni-pojisteni/>

3. Sjednáním cestovního pojištění 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.

#### **ČI. XIII - ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ**

1. Nakládání s osobními údaji ze strany CK je popsáno v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ dostupném na tomto odkazu: <http://www.surf-trip.cz/gdpr/>

2. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu vyslovuje souhlas ve smyslu ustanovení § 84 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku se zachycením jeho zvukových a obrazových podob a jejich následnému šíření pro propagační a marketingové potřeby pořadatele. Zákazník uděluje tento souhlas na dobu neurčitou.

#### **ČI. XIV - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tyto Podmínky jsou účinné od 1. února 2020 a nahrazují předchozí Podmínky ze dne 1. 1 2014.

