

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře CK TURISTA s.r.o.
pro prodej zájezdů, pro zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu a obstarání služby cestovního ruchu

ČI. 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1) Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře CK TURISTA s.r.o., IČO: 26787016, adresa: U Soudu 6199/21, 70800 Ostrava-Poruba (dále jen „CK“) a zákazníka:

- ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze smlouvy o zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu;
- ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

Cestovní kancelář CK TURISTA s.r.o. (dále jen CK) je řádně pojištěna pro případ úpadku cestovní kanceláře, a to v rozsahu a za podmínek dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění. Podrobnosti o platném pojištění jsou aktuálně zveřejněny na webových stránkách CK www.ckturista.cz.

1.2) CK informuje Zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmulvním komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní **závaznou objednávku**, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá Zákazníkovi příslušný **formulář** (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, že se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1.3) Doporučujeme Zákazníkům seznámit se **důkladně** s popisem **zájezdu/pobytu/služby (dále jen zájezd)** v Katalogu (katalogem se rozumí také prospekt nebo popis zájezdu na webových stránkách CK TURISTA), **Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře CK TURISTA** (dále VOP), **Důležitými informacemi** (dále jen DI) a **Reklamačním řádem** (dále jen RŘ), které jsou nedílnou součástí **Smlouvy**. Hovoří-li se dále o **zájezdu**, rozumí se jím podle okolností i **jeho část, služba, která není zájezdem, nebo její část**.

1.4) 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 **Z159**, a dále § 2521 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v aktuálním znění (dále jen **OZ**), se **zájezdem** rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc, a) doprava, b) ubytování, c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část Zájezdu nebo jejichž cena tvoří významnou část souboru nabízených služeb, popř. i jednotlivé služby pořádající CK samostatně. 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 VOP, není-li uvedeno jinak.

ČI. A.2. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1) Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji předmětu smluvního vztahu, kterými jsou zájezdy, pobyty a jiné služby cestovního ruchu.

2.2) Všechny údaje dle §9a Z159 včetně detailního programu zájezdů jsou uvedeny v katalogu (viz. čl.1.3), případně upřesněny v Smlouvě, který má Zákazník k dispozici na www.ckturista.cz. Pokud si jej zákazník vyžádá, obdrží jej při uzavření Smlouvy v pdf. CK si vyhrazuje právo provést v konečném programu zájezdu drobné úpravy, pokud jsou nezbytné a neovlivní charakter zájezdu.

2.3) Katalogy (viz. čl.1.3) jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit **před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogích CK**. V tomto případě, kdy se údaje ve Smlouvě nebo v Potvrzení zájezdu a v katalogu odlišují, **jsou závazné údaje uvedené v Smlouvě/Potvrzení zájezdu**.

A. ZÁJEZD

ČI. A.1. SMLUVNÍ VZTAH – SMLOUVA O ZÁJEZDU (SoZ)

A.1.1) Vzájemný smluvní vztah mezi Zákazníkem a cestovní kancelář CK TURISTA se řídí **platnou a účinnou SoZ**, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: a) formulářová SoZ (formulářová SoZ nebo její alternativa: „Příhláška“ a následně „Potvrzení o zájezdu“), b) tyto VOP a c) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Dále platnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zákona č.89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění a zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. **Nedílnou součástí VOP** jsou také Důležité informace (DI) a Reklamační řád (RŘ). VOP, DI, RŘ, Vzorový formulář a Všeobecné pojistné podmínky pojištění záruky pro případ úpadku, jež jsou k dispozici na vyžádání v CK a také na webových stránkách CK (www.ckturista.cz). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

A.1.2) Hovoří-li se dále o **Smlouvě**, rozumí se jí také „**formulářová SoZ**“, jiná „**formulářová Příhláška**“ a následně „**Potvrzení**“.

A.1.3) Není-li Smlouva uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi po jejím uzavření „Potvrzení o zájezdu“ v textové podobě, např. v pdf.

A.1.4) Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Voucher, Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová Smlouva – podrobné upřesnění v čl.A.5.

A.1.5) Sdělení týkající se Smlouvy si strany zasílají na emailové adresy vedené v Smlouvě.

ČI. A.2. SMLUVNÍ STRANY

Účastníky smluvního vztahu jsou:

A.2.1) Zákazník: za **Zákazníka** se považuje každý účastník zájezdu uvedený ve Smlouvě. Zákazník - Objednatel nebo Zákazník uvedený jako první na Smlouvě uzavírá Smlouvu vlastním jménem a jménem všech cestujících, kteří jsou v Smlouvě uvedeni, a kteří Zákazníka – Objednatele nebo prvního Zákazníka uvedeného na Smlouvě k přihlášení na zájezd, tj. k uvedení do Smlouvy a jejímu předání do CK pověřili. Zákazníkem může být fyzická i právnická osoba.

A.2.2) Cestovní kancelář: **CK TURISTA s.r.o.** dle čl. 1.1)

ČI. A.3. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU – UZAVŘENÍ SMLOUVY, POTVRZENÍ ZÁJEZDU

A.3.1) Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření Smlouvy. **Smlouva je uzavřena v okamžiku**, kdy Zákazník v procesu komunikace s CK závazně

potvrdil nabídku zájezdu. Za **závazné potvrzení nabídky zájezdu** (dále jen ZO) se považuje:

- a) podpis předloženého formuláře Smlouvy Zákazníkem ve lhůtě určené CK
- b) doručení doplněného formuláře Smlouvy Zákazníkem nebo doručení doplňujících personálních údajů do Smlouvy Zákazníkem ve lhůtě určené CK.
- c) jiný výslovný souhlas Zákazníka s nabídkou CK zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

A.3.2) Smlouva je účinná:

- a) zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK (za den úhrady se považuje den připsání platby na účet CK) a
- b) potvrzením (po kontrole) Zákazníkem doručené Smlouvy zástupcem CK.

A.3.3) Obsahem Smlouvy je poskytnutí služeb CK v rozsahu a za podmínek uvedených v katalogu (viz.čl.1.3), případně upřesněných v Smlouvě. Obsah Smlouvy je určen danou smlouvou, potvrzením o zájezdu, VOP, obsahem katalogu (viz.čl.1.3), případně dodatečnou nabídkou s odkazem na číslo akce, případně zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást. Smlouva platí pro všechny Zákazníky uvedené na formuláři Smlouva. Za smluvní závazky Zákazníků uvedených na Smlouvě ručí Zákazník – Objednatel nebo první Zákazník uvedený na Smlouvě jako za své vlastní.

A.3.4) Uzavřením Smlouvy Zákazník stvrzuje, že:

- a) mu byly spolu s návrhem Smlouvou zaslány VOP CK, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni Zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl se SoZ předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- g) je oprávněn Smlouvu uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření Smlouvy zmocnily. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu **v plné moci** za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu **ve prospěch třetích** osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu **ve prospěch osoby mladší 18 let**, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

A.3.5) Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové Smlouvě uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

A.3.6) Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové Smlouvě uvedeno jinak, jsou služby vedoucího zájezdu, delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

A.3.7) Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové Smlouvě uvedeno jinak, nejsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány.

A.3..8) Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové Smlouvě uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci. Službou vedoucího zájezdu / delegáta může být pověřen řidič autobusu.

A.3.9) Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení. Splnění této podmínky je plně na straně zákazníka.

A.3.10) Zákazník se může přihlásit na zájezd (tj. uzavřít Smlouvu):

- a) přes internet, kde se smluvní strany dohodly, že pokud Smlouva nebude uzavřena osobně mezi zákazníkem a CK, je průkazná a závazná i Smlouva zasláná internetovou poštou (tj. e-mailem) - viz. čl.A.3.1),
- b) zasláním poštou na adresu CK.

A.3.11) CK poskytne na žádost Zákazníka rezervaci zájezdu, standardně v rozmezí jedné hodiny až tří kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak. Pokud Zákazník ve lhůtě uvedené v potvrzení rezervace zájezdu neuzavře s CK smluvní vztah, je CK oprávněna rezervaci jednostranně zrušit, a to bez oznámení Zákazníkovi.

A.3.12) CK může zákazníkovi při uzavření SoZ, či bezprostředně poté, vydat „Potvrzení zájezdu“ obsahující důležité údaje o zájezdu. Pokud Potvrzení zájezdu není vydáno, nahrazuje jej SoZ .

Čl. A.4. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

Před uzavřením SoZ obdrží Zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:

- a) příslušný vzorový formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb.
- b) obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí) státu určení a tranzitní destinace *
- c) údaje o zdravotních požadavcích státu určení*
- d) na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

*údaje, které jsou CK v době před uzavřením SoZ známy

Čl. A.5. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU (VOUCHER)

A.5.1) Veškeré potřebné informace k **autobusovým** zájezdům jsou již uvedeny v popisu každého zájezdu v katalogu (viz. čl.1.3), který nahrazuje „Podrobné pokyny“. Proto CK zasílá „Podrobné pokyny“ **pouze v případě podstatné změny** v zájezdu nebo pokud obsahují další důležité údaje, které nebyly Zákazníkovi předány před uzavřením SoZ, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem v SoZ. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před uzavřením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti při uzavření SoZ. Při nástupu na zájezd se Zákazník musí prokázat platnou SoZ nebo Potvrzením o zájezdu, a to vedoucímu zájezdu, případně řidiči autobusu. Na zájezd může nastoupit a čerpat zaplacené

služby jen Zákazník uvedený na SoZ a to v případě zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech doplňkových služeb, které si objednal. Na zájezd nemůže nastoupit, ani čerpat zaplacené služby, jiná osoba než Zákazník uvedený na SoZ. Pokud má zákazník autobusového zájezdu sjednáno cestovní pojištění pro cesty a pobyt do zahraničí přes CK, průkaz (tj. asistenční kartu pojišťovny léčebných výloh) předá vedoucí zájezdu Zákazníkovi v autobuse. Zároveň Zákazníci v autobuse obdrží informaci s kontaktem na ubytovací zařízení a telefonní kontakt na vedoucího zájezdu, který doporučujeme mít stále u sebe. **Po dobu zájezdu je k dispozici telefonní číslo přímo do kanceláře CK: 724 772 080.**

A.5.2) Zákazníkům přihlášeným na zájezd s vlastní dopravou zasílá CK „Podrobné pokyny“ pro cestu: voucher na zakoupené služby (ubytování, skipas, turistické karty apod.), údaje důležité pro cestu (např. plánovaný čas nástupu na pobyt), které nebyly Zákazníkovi předány před uzavřením Smlouvy, průkaz (tj. asistenční kartu pojišťovny léčebných výloh, je-li sjednáno přes CK), a to vše na **e-mailovou** adresu uvedenou Zákazníkem v Smlouvě, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, a to jen pokud Zákazník zaplatil plnou cenu zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal. Pokud Zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, **zavazuje se kontaktovat CK**. V opačném případě se má za to, že Zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel. Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti v době účinnosti Smlouvy. Voucherem od CK se Zákazník musí bezpodmínečně prokázat při příjezdu do ubytovacího zařízení, případně u dalších poskytovatelů služeb. Na pobyt nemůže nastoupit jiná osoba než Zákazník uvedený v Smlouvě a voucheru. Zákazník nemůže na pobyt nastoupit v jiný termín, tj. v jiný den a čas než je uvedeno ve voucheru.

ČI. A.6. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY, FORMA PLACENÍ

A.6.1) Smluvní cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí Zákazníkovi v Smlouvě/Potvrzení zájezdu, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními mezi CK a Zákazníkem (dále jen cena). Cena zájezdů je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou Zákazníkovi ještě vzniknout.

A.6.2) Cena zájezdu a cena dalších objednaných služeb je uvedena v formulářové Smlouvě. Ceny jsou uvedeny včetně DPH a pojištění dle zákona č.159/1999 Sb.,

A.6.3) **Cena zájezdu zahrnuje** služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „**V ceně zahrnuto**“,

A.6.4) **Cena zájezdu nezahrnuje** (není součástí služby cestovního ruchu, tj. není součástí zájezdu):

- a) pojištění léčebných výloh do zahraničí a nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti, jež Zákazník musí mít uzavřeno pro účast na zahraničním zájezdu,
- b) pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy (na **storno** zájezdu), které CK důrazně doporučuje uzavřít,
- c) administrativní/manipulační poplatek za postoupení smlouvy, za změnu zájezdu na přání zákazníka
- d) poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby, náklady na zdravotní požadavky státu určení a ČR při návratu,
- e) služby, které jsou u zájezdu uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „**Cena nezahrnuje**“ a „**Příplatky**“.
- f) vše ostatní, co není uvedeno v části „V ceně zahrnuto“.

A.6.5) Nabídkové ceny zájezdů jsou uvedeny v katalogích CK (viz. čl.1.3). Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny v katalogích stanoveny, CK si vyhrazuje právo tyto ceny do doby uzavření Smlouvy jednostranně upravit. V případě slevy, které CK vyhláší po datu podpisu Smlouvy (last minute aj.), nezakládají právo Zákazníka na zlevněnou cenu.

A.6.6) Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu před jeho zahájením takto (není-li v Smlouvě stanoveno jinak):

- a) **záloha 50%** z ceny zájezdu při uzavření Smlouvy, pokud je Smlouva uzavírána **v době delší než 35 dnů před zahájením** zájezdu,
- b) **doplatek** ceny zájezdu **nejpozději 35 dnů před zahájením** zájezdu (na tento termín, který je uveden v Smlouvě, již CK zvlášť neupozorňuje),
- c) pokud je Smlouva uzavírána **v době kratší než 35 dnů před zahájením** zájezdu, je zákazník povinen uhradit **100% celkové ceny** zájezdu již při uzavření Smlouvy.

A.6.7) V odůvodněných případech, blíže specifikovaných v DI, může CK požadovat **zálohu minimálně ve výši 2000,-Kč/os.** splatnou v době zaslání „závazné objednávky“ Zákazníkem. Tato záloha je pak započítána do ceny zájezdu jako součást plateb dle čl.A.6.6).

A.6.8) **Způsob úhrady:**

- a) Bankovním převodem z účtu Zákazníka vedeného v ČR či složenkou na účet CK,
- b) Vložením na pokladně kterékoliv pobočky Reiffeisen Bank v ČR na účet CK,
- c) **Platby ze zahraničí a do zahraničí** jsou možné pouze po individuální domluvě s pracovníkem CK a **bankovní poplatky hradí vždy Zákazník**,
- d) Vystavení daňového dokladu (faktury) na zaměstnavatele Zákazníka při dodržení čl.A.6.6). Podrobné podmínky a postup jsou uvedeny v DI,
- e) Poukázky (jako flexipasy, benefit body, poukazy Sodexo apod.), které poskytuje zaměstnavatel jako příspěvek na dovolenou, CK neakceptuje,
- f) Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je **finanční plnění připsáno na účet CK**, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží. Číslo bankovního účtu CK a variabilní symbol k platbě jsou přesně specifikovány v DI. Doporučujeme zaslat do CK konfirmaci o provedení platby (kopii dokladu o úhradě).
- g) Je možno platit dárkovými poukazy, případně jinými poukazy** vystavenými CK. Poukazy lze uplatnit dle podmínek na nich uvedených, pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od Smlouvy či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy**, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení Zákazníka od Smlouvy.

A.6.9) V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od Smlouvy. Vyřazený Zákazník bude v tomto případě písemně (zasláním e-mailu na adresu uvedenou Zákazníkem v Smlouvě) vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné (storno) dle článku A.12. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od Smlouvy.

A.6.10) Nabízí-li CK slevy, jsou poskytovány ze základní ceny. Slevy je možno uplatnit pouze při zakoupení zájezdu, nikoli dodatečně. Platnost slev je omezena a je v pravomoci CK tyto slevy jednostranně vyhlásit a rovněž jednostranně ukončit.

ČI. A.7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A CK

A.7.1) Zákazník – Objednatel nebo Zákazník uvedený jako první na Smlouvě uzavírá Smlouvu jménem vlastní osoby a jménem všech cestujících, kteří

jsou ve Smlouvě uvedeni, a kteří jej k uzavření Smlouvy zmocnili. Práva a povinnosti zákazníků uvedených na Smlouvě jsou realizovány prostřednictvím jimi pověřeného Zákazníka – Objednatele nebo prvního zákazníka uvedeného na Smlouvě. Zákazník, se kterým je Smlouva uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

A.7.2) Základní práva zákazníka:

- a) právo na poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. CK není povinna Zákazníkovi poskytnout plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb,
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se Zákazník v případě nesnázi může obrátit,
- c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb ve smlouvě,
- d) právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od Smlouvy za podmínek uvedených v čl.A.11. a A.12.,
- e) právo písemně oznámit CK, že se místo něj zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení, avšak jen tehdy, je-li to objektivně možné (zejm. z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb). V tomto případě je zákazník povinen dodržet postup dle čl. A.10.,
- f) právo na reklamaci a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem – dále viz. čl.A.13,
- g) právo na ochranu osobních údajů - viz. čl.D.,
- h) právo obdržet spolu s SoZ doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- i) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu - viz. čl.E.,
- j) Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení eventuálního sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr> – viz čl.E,

A.7.3) Zákazník je mimo jiné povinen - základní povinnosti zákazníka:

- a) uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením dle čl. A.6,
- b) uzavřít, tj. řádně vyplnit a doručit Smlouvu do CK (emailem nebo poštou) – viz. čl.A.3. Pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje do Smlouvy, vč. jakýchkoliv změn takových údajů. Za nesprávné a chybné údaje v Smlouvě nese odpovědnost Zákazník se všemi důsledky,
- c) Poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle Smlouvy, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření Smlouvy (tj. uvedl do Smlouvy).
- d) oznámit při uzavírání Smlouvy účast cizích státních příslušníků,
- e) zabezpečit u **osob 15 let a mladších** a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu,
- f) doložit **souhlas zákonného zástupce** v případě, že Zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,
- g) bez zbytečného prodlení oznámit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
- h) Zákazník – objednatel a Zákazník uvedený jako první na Smlouvě zastupuje všechny další účastníky uvedené na Smlouvě, vše pro ně vyřizuje a odpovídá za veškeré platby. Musí tyto účastníky seznámit se všemi informacemi, které obdrží od CK. Musí zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti, které vyžadují jejich osobní součinnost.
- i) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území. Sdělit CK na její žádost s dostatečným předstihem číslo cestovního dokladu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé,
- j) aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení,
- k) splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- l) **dodržet místo nástupu**, které CK sdělil ve Smlouvě, dostavit se ve stanovený čas určení, a to se všemi požadovanými doklady a tyto mít stále u sebe (zejm. cestovní doklady, Evropský průkaz zdravotního pojištění, tj. kartu pojištěnce a asistenční kartu pojišťovny léčebných výloh, případně další). Místa a časy odjezdů autobusových zájezdů jsou uvedeny v popisu zájezdu a v DI. Místo a čas nástupu na pobyty s vlastní dopravou jsou uvedeny v zaslaných pokynech zákazníkovi (voucheru). CK nenese žádnou odpovědnost za případné finanční škody v případě, kdy zákazník ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady či zavazadla. V tomto případě je zákazník povinen si pro zpáteční cestu sám na své náklady opatřit náhradní doklady.
- m) převzít od CK veškeré informace a doklady, zejm. dle čl. A.5.) aj., zaslané na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem v Smlouvě. Za den poskytnutí informací se považuje **den odeslání** těchto informací.
- n) dbát pokynů vedoucího zájezdu nebo jiné osoby určené CK. Dodržovat stanovený program, a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat). Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu a činnost v zahraničí, zejména bez vědomí CK nebo přes její zákaz. CK nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- o) dodržovat právní a zdravotní předpisy a zvyklosti platné pro navštívenou zemi (zejména předpisy dopravců, ubytovatelů, lyžařských středisek atd.). Dodržovat všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu.
- p) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí. Chovat se tak, aby nedošlo ke škodám na zdraví či majetku na úkor ostatních účastníků, dodavatelů služeb a CK. Zákazník je odpovědný za jím způsobenou škodu a je povinen ji uhradit, např. v dopravním prostředku, ubytovacím zařízení a jiném zařízení, kde čerpal službu. V případě ubytování je povinen předat jej v takovém stavu, v jakém bylo při jeho příjezdu. Při zjištění poškození ubytovacího zařízení ze strany zákazníka má CK možnost vymáhat na Zákazníkovi finanční náhradu. Způsobenou škodu je Zákazník povinen oznámit bez zbytečného odkladu vedoucímu zájezdu (u autobusových zájezdů), na recepci ubytovacího zařízení a také do kanceláře CK (tel., e-mail).
- q) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK,
- r) **neprodleně upozornit CK** v případě, že shledá neplnění Smlouvy ze strany CK. Veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u poskytovatele služeb a současně jej nahlásit do kanceláře CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění – viz. čl.A.13.
- s) v případě potřeby **písemně oznámit odstoupení od Smlouvy** a zaplatit odpustné dle čl. A.11 a A.12.

A.7.4) Je povinností Zákazníka se předem seznámit s dokumentem „Důležité informace“, který je dostupný na webu CK.

A.7.5) **Není dovoleno brát s sebou zvířata**, není-li po předchozí domluvě stanoveno jinak.

A.7.6) K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.

A.7.7) CK neručí za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže.

A.7.8) CK poskytne zákazníkovi pomoc v nesnázích, tato pomoc však není bezplatná.

Čl. A.8. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

A.8.1) CK je oprávněna odstoupit od smlouvy před zahájením, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (zejména z důvodů vyšší moci, neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ni lze rozumně požadovat). Zrušení zájezdu oznámí Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu (e-mailem). V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení zákazníků zpět. CK má v obou případech právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

A.8.2) CK je oprávněna odstoupit od SoZ u autobusových zájezdů v případě nedosažení minimálního počtu přihlášených 30-ti zákazníků (není-li v katalogu nebo v SoZ uvedeno jinak). Realizace zájezdů bez dopravy je podmíněna minimálním a maximálním počtem zákazníků uvedeným přímo v katalogu. Pokud počet Zákazníků pro daný zájezd nedosáhne výše uvedeného počtu, je CK oprávněna zájezd zrušit a informovat Zákazníka následovně:

a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní

b) 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní

c) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny

Za den oznámení o zrušení zájezdu se považuje den odeslání této informace na e-mailovou adresu, již zákazník uvedl do Smlouvy.

A.8.3) V případech dle čl. A.8.1 a A.8.2. je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit veškeré platby za zájezd uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. Vrácení se provádí stejnou formou, jakou byla provedena původní platba/y.

A.8.4) CK má právo odstoupit od Smlouvy, pokud Zákazník podstatně porušuje svou povinnost. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné podle čl. A.12. a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné. Vrácení se provádí stejnou formou, jakou byla provedena původní platba/y.

A.8.4.a) Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména v případě, že nezaplatí ani na výzvu cenu zájezdu v plné výši dle čl. A.6. (zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu), dále pokud se Zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd zájezdu nebo nenastoupí na zájezd včas, a to i v případě, pokud k těmto důsledkům dojde proto, že Zákazník poskytl CK nesprávné či neúplné údaje (např. při vyplňování Smlouvy), nebo je nekontaktní.

A.8.4.b) Zákazník podstatně porušuje svou povinnost také tím, když nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, opakovaně hrubě porušuje přepravní řád, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastopuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

A.8.5) Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od Smlouvy ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odpustné dle čl. A.12, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

A.8.6) Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Čl. A.9. Změna smlouvy ze strany CK

A.9.1) CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna Zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají Zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od Smlouvy.

A.9.2) Za nepodstatnou změnu se považuje také například:

- změna pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu;
- změna typu autobusu z klasického autobusu na menší typ např. minibus, mikrobús aj.;
- posun autobusových zájezdů o jeden den;
- zrušení nástupního či svozového místa, kde jsou nahlášeni méně než čtyři účastníci zájezdu

A.9.3) Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může CK zákazníkovi navrhnout změnu. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek. Navrhne-li CK změnu Smlouvy, má klient právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy souhlasit nebo zda od Smlouvy odstoupí ve lhůtě podle Smlouvy, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to:

a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,

b) lhůtu, v níž může Zákazník odstoupit od Smlouvy,

c) důsledky pro Zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy,

d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li písemně zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

A.9.4) V situaci dle čl. A.9.1), A.9.2) a A.9.3) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost náhrady škody.

A.9.5) Jestliže se v situaci dle čl. A.9.3) v důsledku změny závazku z Smlouvy sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

A.9.6) Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v Smlouvě by neměly být považovány za významné s ohledem na čl. A.9.9) a A.16.2). Za významné mohou být tyto časy považovány v případě změny o více než 36 hodin a pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady (např. v případě změn v přepravě nebo ubytování).

A.9.7) Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od Smlouvy, nebo výše odpustného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

A.9.8) Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že si je vědom, že s ohledem na protiepidemiologická opatření přijímaná jednotlivými státy nelze garantovat poskytnutí jednotlivých služeb v plném rozsahu a pokud tato situace nastane, nejedná se o změny zájezdu oproti nabídce.

A.9.9) Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy. V případě, že bude nutné ubytovat zákazníky v jiném hotelu, než který je uveden ve Smlouvě, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeném v katalogu (což se může stát nejen v případě zakoupení zájezdu na poslední chvíli), ubytování se uskuteční v hotelu stejné nebo vyšší oficiální kategorie.

b) poskytnutí ubytování stejné nebo vyšší kategorie

c) **změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi. Změna pořadí míst navštívených v průběhu zájezdu.** CK je oprávněna operativně provádět změny programu zájezdu a poskytovaných služeb v jeho průběhu, pokud není možné z vážných důvodů vyvolaných nepředvídatelnými okolnostmi zabezpečit původně dohodnutý program a služby. V tomto případě je třeba zabezpečit pokud možno služby shodné nebo blízké se službám dohodnutým v smlouvě.

d) CK ohlásí Zákazníkovi výše uvedené změny dle čl. A.9.2) a A.9.9) poté, co se o této skutečnosti dozví nebo tato skutečnost může být Zákazníkovi oznámena i po zahájení zájezdu.

A.9.10) CK neručí za eventuální **zpoždění dopravních prostředků** a upozorňuje na možnost jejich vzniku vlivem počasí či jiných příčin. V tomto případě se nejedná o porušení Smlouvy ze strany CK. Smluvní strany se dohodly, že nelze ze strany Zákazníka požadovat vůči CK finanční či jinou náhradu služeb, které nebyly v tomto důsledku čerpány. **Trasy autobusové dopravy jsou výhradně v kompetenci CK.**

A.9.11) CK neodpovídá za následky stávek, povětrnostních podmínek, válek, povstání, vzpour, přírodních katastrof, dopravních nehod a kolapsů, zdržení na hranicích, výjimečných stavů atd. CK nepřebírá odpovědnost za škody a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Další výdaje, spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK proplaceny.

A.9.12) CK si vyhrazuje právo **změnit nástupní místo** nejpozději 48 hodin před zahájením zájezdu, pokud na toto nástupní místo nebylo dosaženo minimálního počtu Zákazníků. Minimální počet zákazníků na jedno nástupní místo jsou **4 osoby**.

A.9.13) Každý zákazník, který uzavřel Smlouvu, je povinen na smlouvě uvést svůj **kontaktní telefon, e-mail** a přesnou adresu, kde ho bude moci CK kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času atd.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. CK není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi **v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách** na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle, e-mailové adrese nebo adrese uvedené ve Smlouvě pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od Smlouvy z jeho strany.

A.9.14) Jakékoli změny v Smlouvě a odstoupení od Smlouvy musí být provedeny **výlučně písemnou formou** (e-mailovou komunikací) a to zejména z důvodu nutné prokazatelnosti a jednoznačnosti. Změny ve Smlouvě a odstoupení od Smlouvy ústní formou z výše uvedených důvodů **není možné**.

A.9.15) Písemné oznámení **o změnách v Smlouvě** doručí CK zákazníkovi e-mailem dle kontaktu uvedeného Zákazníkem na Smlouvě. Za den oznámení se považuje den odeslání oznámení na e-mailovou adresu, jíž zákazník uvedl do Smlouvy.

ČI. A.10. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

A.10.1) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí Zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě Zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí Zákazník o tom **včas** oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového Zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, **je-li doručeno alespoň 7 dnů před** zahájením zájezdu. Od 6. dne před zahájením zájezdu se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od Smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle čl. A.12.

A.10.2) CK sdělí Zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

A.10.3) Zákazník a nový Zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou (zejména může jít o **manipulační poplatek CK**, poplatek za změnu letenky aj.).

A.10.4) V případě, že Zákazník využije právo na oznámení změny v osobě Zákazníka (postoupení smlouvy), **je povinen:**

a) ověřit si u CK, zda je **změna Zákazníka možná**

b) **toto oznámení provést písemně**, doručit jej do CK **nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu** (e-mailem) a **ověřit si jeho převzetí**

c) k oznámení přiložit **podepsané prohlášení nového Zákazníka**, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou a že splňuje podmínky účasti na zájezdu

d) za provedení této změny náleží CK **manipulační poplatek 400 Kč/osoba**, který je splatný společně se skutečnými náklady spojenými s postoupením ihned, jinak není změna účinná.

e) finanční vyrovnání za zájezd provedou obě osoby, tj. původní a nový Zákazník, mezi sebou. Na nahlášeného zákazníka přechází uhrazený zájezd.

A.10.5) V ojedinělých případech, **je-li to z možné**, může CK vyhovět zákazníkům v žádosti o změnu v osobě zákazníka i **v době kratší než 7 dnů před** zahájením zájezdu. V tomto případě platí stejný postup jako v bodech A.10.4) přičemž manipulační poplatek je ve výši **800,- Kč/osoba**. V případě, že CK nemůže zákazníkovi změnu v osobě zákazníka zařídít (a již se nejedná v této době o její povinnost), dále se postupuje dle bodu čl. A.10.1).

A.10.6) **Komplexní cestovní pojištění včetně storna** je nepřenosné a postoupení se na něj nevztahuje. Nově nahlášený zákazník si jej musí zajistit sám.

ČI. A.11. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ZMĚNA ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

A.11.1) Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy **odstoupit vždy. S výjimkou situací podle čl. A.11.2)** je Zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením **odstupné dle čl. A.12)** a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch **snížené o odstupné**.

A.11.2) Zákazník v souvislosti s odstoupením **není povinen platit CK odstupné** podle čl. A.12) v těchto případech:

a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu (čl. A.9.2);

b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala (čl. A.9.2);

c) 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;

d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila Zákazníkovi ve lhůtě dle čl. A.8.2)

e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila Zákazníkovi bez zbytečného

odkladu ještě před zahájením zájezdu (čl. A.8..1).

A.11.3) V těchto případech dle čl. A.11.2) je CK povinna Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle čl. A.11.2) nevzniká CK vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

A.11.4) Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají **doručením písemného oznámení o odstoupení** druhé smluvní straně.

A.11.5) Změny smluvních podmínek na základě přání Zákazníka:

CK provádí změny podmínek sjednaných v Smlouvě na základě přání Zákazníka **jen, je-li to objektivně možné** (zejm. z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb), a pokud zákazník doručí svůj požadavek na změnu **alespoň 7 dnů před zahájením** zájezdu. Provedení takových změn podléhá zaplacení **manipulačního poplatku** ve výši a za podmínek dále uvedených. Manipulační poplatky se účtují vždy za každého jednotlivého Zákazníka, tj. za každou osobu včetně dětí.

a) oprava **osobních údajů** Zákazníka před zahájením čerpání služeb (za opravu je považována oprava jakéhokoli údaje již uvedeného v Smlouvě nebo doplnění chybějícího údaje) : 200 Kč/os.

b) změna **místa odjezdu**: 200 Kč/os.

c) snížení počtu osob v ubytovací jednotce nebo změna ubytovací jednotky z důvodu snížení počtu osob v ubytovací jednotce: Změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit odpustné dle čl. A.12. těchto podmínek. Dojde-li v důsledku snížení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, jsou neodstupující Zákazníci povinni tento rozdíl doplatit (např. v případě storna jedné osoby v pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za 1L nebo za neobsazené lůžko v pokoji).

d) jiná změna než v bodech a), b), c), e) tohoto čl. A.11.5), (např. změna fakultativních služeb již uvedených v Smlouvě, **typ skipasu**, změna pokoje v důsledku navýšení počtu osob v ubytovací jednotce apod.): 400 Kč/os.. Zrušení některých služeb ze Smlouvy (např. zrušení skipasu) je **posuzováno jako odstoupení od části smlouvy** a vztahuje se na něj povinnost hradit odpustné dle čl. A.12. těchto podmínek.

e) změna termínu, destinace, hotelu je vždy **posuzována jako odstoupení od smlouvy** s úhradou odpustného dle čl. A.12. a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření. Ve výjimečných případech, je-li to objektivně možné z hlediska stejných dodavatelů služeb, může být výše uvedená změna provedena (s cenou a podmínkami dle aktuální nabídky) za manipulační poplatek 400 Kč/os.

A.11.6) V ojedinělých případech, **je-li to z možné**, může CK vyhovět zákazníkům v žádosti o změnu i v době **kratší než 7 dnů** před zahájením zájezdu. V tomto případě platí stejný postup jako výše uveden dle čl.A.11.5), přičemž manipulační poplatek je ve výši dvojnásobku, tj. 800,- Kč/os.

Čl. A.12. ODPUSTNÉ (STORNOPOPLATEK)

A.12.1) Zákazník má **právo odstoupit od Smlouvy kdykoliv před** zahájením zájezdu dle čl. A.11. **Písemné oznámení** o odstoupení od Smlouvy musí Zákazník doručit od CK e-mailem nebo na adresu CK. V oznámení Zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu, variabilní symbol. **Účinky odstoupení od Smlouvy** nastávají dnem doručení oznámení. **Dnem doručení** se považuje **pracovní den do 17.00 hod.** Je-li oznámení o odstoupení od Smlouvy zasláno po této hodině pracovního dne nebo v sobotu, neděli či svátek, bude posuzováno jako by bylo doručeno následující pracovní den. Zákazník je povinen zaplatit CK **odpustné (stornopoplatek)**.

A.12.2) Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu podle čl. A.6. nesnížené o slevy, dále **z počtu dnů mezi odstoupením od Smlouvy a počátkem zájezdu**, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

a) 61 a více dnů před zahájením: skutečně vzniklé náklady, nejméně ale **10% a minimálně 1000 Kč**

b) 60 – 36 dnů před zahájením: skutečně vzniklé náklady, nejméně ale **30%**

c) 35 - 21 dnů před zahájením: skutečně vzniklé náklady, nejméně ale **50%**

d) 20 – 11 dnů před zahájením: skutečně vzniklé náklady, nejméně ale **80%**

e) 10 – 7 dnů před zahájením: skutečně vzniklé náklady, nejméně ale **90 %**

f) 6 a méně dnů před zahájením: **100%**

g) U některého zájezdu může být uvedena, a tedy pro něj platná, **jiná výše odpustného**.

A.12.3) Nenastoupí-li Zákazník na zájezd v termínu dle Smlouvy nebo zmešká odjezd nebo bez předchozího odstoupení od Smlouvy zájezd nečerpá, má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu (zákazník nemá právo na jakoukoli náhradu).

A.12.4) Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

A.12.5) Sjednané **komplexní pojištění**, jehož je CK pouze zprostředkovatelem, se Zákazníkovi nevrací. U tohoto pojištění se nejedná o cenu zájezdu.

A.12.6) Pokud Zákazník již na základě Smlouvy provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odpustné, budou vzájemné pohledávky započteny. CK případně Zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odpustné, nebo Zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší. Vrácení se provádí stejnou formou, jakou byla provedena původní platba/y.

A.12.7) Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro Zákazníka v souladu se Smlouvou zajišťuje nákup letenky, zavazuje se Zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

Čl. A.13. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMACE) A POMOC V NESNÁZÍCH

A.13.1) CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout Zákazníkovi pomoc v nesnázích.

A.13.2) Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji **vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém**. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

A.13.3) CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odpustného.

A.13.4) Vyskytnou-li se po odjezdu **podstatné vady zájezdu**, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK Zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení **odmítnout pouze tehdy**, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

A.13.5) Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

A.13.6) Má-li zájezd vadu a **vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu**, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na slevu je dva roky.

A.13.7) Způsob uplatnění reklamace a postup vyřizování reklamace blíže upravuje Reklamační řád, který je uveden na webových stránkách CK, a který je formou přílohy součástí VOP.

A.13.8) Důležité:

a) Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytnuté služby, a to u vedoucího zájezdu CK nebo jiného zástupce určeného CK, na místě u konečného poskytovatele služby a **současně kontaktovat přímo CK** (SMS zpráva/telefon/e-mail). Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení k vyřízení reklamace. Jedině tak může být závažný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně do protokolu, nebo písemně a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Je vhodné již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, uvést jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvést způsob, jakým byly/nebyly vady odstraněny. Tento zápis je vhodné nechat podepsat pracovníkem, u kterého Zákazník vady v místě pobytu reklamoval a připojit svůj podpis.

b) Reklamaci lze podat písemně nebo ústně. Reklamace Zákazníka musí obsahovat údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo SoZ (případně informaci o zájezdu včetně identifikace smlouvy), jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, popis vady služeb včetně případných důkazů, tzn. že zákazník dle možností předmět reklamace průkazně skutkově doloží, a čeho se Zákazník reklamací domáhá. Na základě výše uvedených informací od Zákazníka sepiše zástupce CK protokol/potvrzení o přijetí reklamace.

c) Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálními škodám zabránilo, aby mohla být včas uskutečněna náprava, případně aby škody byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi/vedoucímu zájezdu CK a současně informovat kancelář CK. V případech, kdy Zákazník čerpá služby bez přítomnosti vedoucího zájezdu či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je Zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků přímo vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb a současně kontaktovat přímo kancelář CK formou SMS zprávy / telefonního kontaktu / e-mailu. **Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na nedostatek, nemá nárok na slevu.**

A.13.9) Reklamace musí být CK vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamace.

A.13.10) Reklamaci nelze uznat (vadou zájezdu není), tzn., že Zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny, v případech, kdy vytýkané nedostatky nejsou zaviněny CK či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:

a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání Zákazníka, na jejichž základě Zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, a/nebo

b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo

c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod., vylučují povinnost CK plnit jakékoli nároky Zákazníků vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci,

d) vadou zájezdu není omezený přístup ke službě v souvislosti s protipandemickými omezeními, protože se jedná o omezení způsobená běžnými životními riziky.

Čl. A.14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

A.14.1) Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších Zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například **neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci**.

A.14.2) CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena Zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

A.14.3) Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na náhradu škody je dva roky.

A.14.4) Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

A.14.5) Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti Zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému Zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je Zákazník povinen tuto škodu nahradit, a to bez zbytečného odkladu.

Čl. A.15. POJIŠTĚNÍ

A.15.1) V ceně zájezdu je obsaženo povinné pojištění CK pro případ úpadku dle zákona č.159/99 Sb., na základě kterého vzniká Zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- 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
- c) nevrátí Zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze částečně.

CK je pojištěna u subjektu: UNIQA pojišťovna, a.s., se sídlem Evropská 136/80, 16012 Praha 6, IČ: 49240480, telefonní číslo 00420 272 101 020, kontaktní adresa Fiducia s.r.o., Národní třída 10, 11000 Praha 1, elektronická pošta fiducia@fiducia.cz.

CK je povinna předat Zákazníkovi současně se SoZ/Potvrzením zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení o pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu.

A.15.2) Součástí nabízených zájezdů CK **není žádné další pojištění** kromě pojištění uvedeného v bodu A.15.1).

A.15.3) CK **důrazně doporučuje Zákazníkům**, aby si sjednali odpovídající pojištění pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy (**pojištění storno**), nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti, pojištění léčebných výloh (**cestovní pojištění**).

A.15.4) CK nabízí Zákazníkovi možnost uzavřít **komplexní cestovní pojištění** svým prostřednictvím. Podrobnosti k tomuto pojištění jsou k dispozici na webových stránkách CK. Zákazníkovi je ze strany CK nabídnuto sjednání tohoto pojištění před přihlášením na zájezd a na jeho žádost pak CK zprostředkuje toto pojištění při uzavření Smlouvy. Pojistná smlouva v tomto případě vzniká přímo mezi Zákazníkem a pojišťovnou. Při odstoupení od Smlouvy (stornu) se zaplacené pojistné nevrací. CK v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu.

A.15.5) Pokud Zákazník nevyužije možnosti uzavřít komplexní cestovní pojištění dle čl. A.15.4) těchto podmínek prostřednictvím CK a pokud nebude Zákazník ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tímto související.

Čl. A.16. DALŠÍ USTANOVENÍ

A.16.1) Autobusové zájezdy doprovází **vedoucí zájezdu CK**, není-li uvedeno jinak. V případě potřeby se Zákazník může obrátit **přímo na kancelář CK (tel. č. 00420 724 772 080 (SMS zpráva/telefon), e-mail: ckturista@ckturista.cz)** U pobytů s vlastní dopravou není na místě delegát CK, ve voucheru je však vždy uvedeno, na koho je možno se obrátit v případě potřeby a dále kontakt přímo na CK (tel.: **00420 724 772 080** pro SMS zprávu/telefon), a e-mail: ckturista@ckturista.cz).

A.16.2) Pro autobusovou dopravu využívá CK autobusy smluvních dopravců. K přepravě Zákazníků jsou obvykle využívány **dálkové autobusy**. Ve výjimečných případech (například z technických důvodů apod.) mohou být použity jiné přepravní prostředky, např. mikrobuses. Všechna možná **nástupní místa** včetně jejich orientačních časů odjezdů jsou uvedena v DI. **Nástupní místo musí zákazník uvést do SoZ**. CK vypracovává autobusový **zasedací pořádek**, který je v její výhradní kompetenci. Každá osoba včetně dětí musí mít vlastní sedadlo. Při přistavení autobusů a při vlastní přepravě mohou nastat **nepředvídatelné okolnosti** způsobující nejrůznější zdržení (dopravní kalamita, klimatické podmínky, technické poruchy apod.). Proto je nutné brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu při plánování následných přípojí, dovolené, služební cesty, obchodních jednání apod. V průběhu přepravy jsou plánovány pravidelné **přestávky po 3 - 4 hodinách** nepřetržité jízdy. Zákazník musí během přepravy autobusem dbát pokynů vedoucího zájezdu, potažmo řidičů. Jelikož během přepravy (především v noci) nelze spolehlivě kontrolovat přítomnost Zákazníků v autobusu, je bezpodmínečně nutné dodržovat délku přestávek, časy odjezdů a nevzdalovat se zbytečně od autobusu. V případě nenastoupení do autobusu po skončení jízdní přestávky se autobus pro Zákazníka, který zůstal na místě zastávky, nemůže vracet (musí poskytnout objednané služby Zákazníkům v autobusu). Nedochvilný Zákazník si musí sám a na vlastní náklady zajistit dopravu do místa ubytování (nebo setkání se skupinou). Zákazník by měl mít během všech jízdních přestávek pro krizovou situaci s sebou vždy doklady, základní hotovost a příslušné oblečení.

A.16.3) Osoby v podnapilém stavu narušující průběh zájezdu a **osoby napadající** spolupracovníky CK, budou vyloučeny ze zájezdu bez náhrady nečerpaných služeb.

A.16.4) CK upozorňuje na skutečnost, že provozovatel ubytovací kapacity **neručí za ztrátu** cestovních dokladů, finančních prostředků, šperků a jiných cenných předmětů, a také CK za něj nemá odpovědnost.

A.16.5) CK upozorňuje na skutečnost, že **nápoje k jídlům** (kromě snídaně) nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li uvedeno jinak. Rozsah, sortiment, místo a doba čerpání stravy jsou určovány vnitřními směnicemi hotelu a Zákazník s nimi bude seznámen po příjezdu do hotelu. Při sníženém obsazení hotelu může být strava podávána jinou formou, např. místo formy bufetu ve formě servírované. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení, odpovídá místním zvyklostem, CK na to nemá žádný vliv.

A.16.6) **Přidělování pokojů** a apartmánů je plně v kompetenci provozovatele ubytovacího zařízení. Umístění pokoje, patro, výhled atd. nemůže CK ovlivnit. V případě ubytování v tzv. **depandanci** ubytovacího zařízení (v případě, že se ubytovací zařízení skládá z více budov) se vždy jedná o plnohodnotné ubytování, které se neliší cenou ani jinými podmínkami. Většina ubytovacích zařízení má několik typů pokojů, které se **mohou lišit** velikostí a vybavením nebo mohou mít jiný design, barvu apod. Je nutno počítat s tím, že pokoje (2+1p) a (2+2p) jsou někdy **prostorově omezenější** a 3. a 4. lůžko mohou tvořit jednodušší přistýlky (válenda, patrová postel, rozkládací křeslo, menší rozkládací dvojkřeslo pro 2, lehátko, vysouvací lůžko z úložného prostoru, rozkládací gauč, palanda apod.). **Slevy pro děti** (dětské ceny) platí standardně jen v případě ubytování dětí na 3. - 4. lůžku, tj. přistýlce, v pokoji 2 dospělých osob. Počet osob v ubytovací jednotce nesmí být vyšší než počet lůžek (není-li uvedeno jinak). V pokojích je standardní příslušenství a vybavení odpovídající **zařídění objektu** v dané zemi. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné, i v komfortních hotelech jsou pokoje mnohdy jednoduše zařízeny. **Jednolůžkové pokoje**, přestože jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji.

- Ubytování nenahrazuje komfort vlastního bytu. **Teplota** v pokojích v zimním období bývá kolem 20°C.

- Není v kompetenci CK ovlivnit **složení** klientely ubytovacích kapacit. CK neodpovídá za chování hostů v ubytovacím zařízení. Je třeba počítat s tím, že turistický ruch je spojen také se zábavou, která může působit hluk. Není v možnostech CK toto ovlivnit.

- U zájezdů s autobusovou dopravou mohou být ze strany CK využívány nejen ubytovací zařízení uváděná v katalogu, ale **také další kapacity dle nabídky zahraničních partnerů**, přičemž musí být dodržena kategorie ubytování, případně poskytnuta vyšší kategorie ubytování.

- V mnoha případech, kdy je **klimatizace/topení** uvedeno v popisu zařízení hotelu, jsou tyto ovládány centrálně a jejich zapínání/vypínání je z hlediska doby a délky plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

- **Internet/WIFI**: CK nezodpovídá za případné výpadky v připojení způsobených technickými problémy, či počtem aktuálně připojených uživatelů atp.

- Pokud je součástí služeb poskytovaných na základě smlouvy o zájezdu, ubytování v hotelu **s bazénem**, je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi

určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich údržbu a čištění. Stanovení časového rozmezí využití bazénu či jeho vyhřívání, je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení a CK na to nemůže mít žádný vliv.

- **Wellness** zařízení mohou být omezena věkem (např. zákaz dětí v sauně), jsou limitována otevírací dobou a řídí se provozním řádem provozovatele.

- Upozorňujeme na skutečnost, že **nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem** zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Rovněž při sníženém obsazení hotelu může dojít jeho rozhodnutím k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu.

- je třeba dodržovat místní aktuální epidemiologická nařízení, v rámci nichž může dojít k určitým omezením

- **Parkoviště** u ubytovacích objektů jsou dostupná v závislosti na aktuální dostupnosti na místě.

- Mnohé oblasti jsou ovlivněny stavební činností, na kterou nemá CK vliv a často o nich není předem informována. Rovněž v hotelích někdy může probíhat **údržba či rekonstrukce**. O těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy.

- Dovolujeme si upozornit, že dle mezinárodních zvyklostí budou v den příjezdu zákazníci **ubytováni nejdříve v 16.00 hod.** a v den odjezdu jsou zákazníci povinni **opustit** ubytování nejpozději do 10.00 hod., není-li uvedeno jinak. Je-li v ceně zájezdu strava (polopenze a více), je **první strava** v den příjezdu večere a **poslední strava** v den odjezdu snídaně. Pozdní nástup na ubytování, např. z důvodu zpoždění dopravních prostředků, nezakládá právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den odjezdu.

- někteří ubytovatelé, především v Rakousku, nabízí svým hostům již v ceně **regionální kartu**, která poskytuje různé vstupy zdarma a slevy na jednotlivé atrakce. CK nemůže ovlivnit rozsah nabízených služeb a neručí za jejich kvalitu, jež jsou v kompetenci provozovatele karty.

A.17.7) Lyžování a všech společných i individuálních túr a akcí konaných během zájezdu se **zákazníci zúčastňují po vlastním rozhodnutí a na vlastní nebezpečí**. Za svůj zdravotní stav, fyzickou kondici, dodržování bezpečnosti a užívání bezpečnostních pomůcek si zodpovídá každý zákazník výhradně sám. Vedoucí zájezdů CK nejsou akreditovanými horskými vůdci, certifikovanými průvodci po pamětihodnostech ani lyžařskými instruktory pro danou oblast. Vedoucí zájezdu organizuje ubytování, stravování, zajišťuje skipasy aj. a v rámci možností jsou nápomocni účastníkům zájezdu. Vedoucí zájezdu pouze dohlíží na plnění programu. Nemůže za účastníky přebírat odpovědnost. V průběhu zájezdu je nutné dbát pokynů vedoucího zájezdu. Veškerá rizika, škody na zdraví a finanční postihy vzniklé při turistice, lyžování a dalších činnostech během zájezdu (ztracení při individuálním programu, záchranné akce horské služby, zabloudění při lyžování v rozsáhlých střediscích, náhradní doprava při zabloudění, zmeškání odjezdu autobusu nebo odpoutání se od skupiny a následném nenalezení dopravního prostředku CK aj.) nese Zákazník.

A.17.8) - Údaje o vzdálenosti lyžařských vleků a lanovek od ubytovacích zařízení, uváděné v popisech, jsou pouze orientační, stejně jako zastávky skibusů, vzdálenosti k plážím a jiným cílům (centrum aj.).

- CK nemůže garantovat sněhové podmínky. Funkčnost vleků a lanovek může být v některých obdobích omezena z důvodu špatných sněhových či klimatických podmínek, lavinového nebezpečí atd. Na tato omezení nemůže mít CK žádný vliv a nenese za něj žádnou odpovědnost. Podobně CK neodpovídá v letní sezóně za stav pláží, a to ani z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

- **Provoz lanovek a sjezdovek je plně v kompetenci jejich provozovatelů**, a je závislý na klimatických podmínkách v dané lokalitě v době zájezdu, pořadatel, tj. CK, na to nemůže mít žádný vliv. V případě **aktuálně nevhodných sněhových podmínek** v plánovaném lyžařském středisku (příčemž se nejedná o mimořádné okolnosti), za které CK dle zákona nenese zodpovědnost a neodpovídá, **může CK navrhnout směřovat autobusový lyžařský zájezd** do nejbližšího centra s lepšími sněhovými podmínkami, a to jen v případě, že je to možné s ohledem na již zajištěné služby (skipasy). Zákazník není povinen tento návrh přijmout. Pokud Zákazník tento návrh přijme, uhradí případné prokazatelně zvýšené náklady na skipas (pokud je tento v ceně zájezdu) před jeho zajištěním v "náhradním středisku", a to hotově vedoucímu zájezdu. **CK si vyhrazuje právo na úpravu programu** nebo časového harmonogramu z výše uvedeného důvodu v závislosti na aktuálním počasí v dané oblasti, jakož i z důvodu vyšší moci (silniční kalamity, živelné pohromy, politické nepokoje, aj.), nejedná se však o změnu smluvních podmínek (dle čl.11.).

A.17.9) Doporučujeme Zákazníkům vykonávat sportovní činnost (lyžování, turistiku aj.) vždy společně s **dalšími účastníky** (příbuzní, známí). V případě nutnosti ošetření (úraz aj.) mu tito účastníci mohou být okamžitě nápomocni. Vedoucí autobusového zájezdu je postiženému Zákazníkovi také dle možností nápomocen (pokud se nachází v jeho blízkosti), současně se však musí nadále starat o celou skupinu účastníků zájezdu.

A.17.10) Každý Zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím nutnosti **osobní úhrady výloh za lékařské ošetření** v zahraničí. Na úhradu poplatků, které na místě nekryje pojištění léčebných výloh v zahraničí (obvykle minimálně 200 EUR/osoba, který je v mnoha případech vybírán v hotovosti zahraničním zdravotním zařízením a teprve později na základě dokladů o zaplacení proplacen v ČR příslušnou pojišťovnou), je každý Zákazník **povinen disponovat tímto obnosem nebo platnou kreditní kartou**. Zástupce CK nemůže Zákazníkům na úhradu těchto nákladů poskytnout žádné prostředky.

A.17.11) Protože se **katalogy připravují až 1 rok před začátkem vaší dovolené**, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb apod., a proto se katalogové fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu.

ČI. A.18. PŘEPRAVOVANÁ ZAVAZADLA

A.18.1) Z bezpečnostních důvodů, hmotnostních limitů a nezbytnosti dodržovat pravidla silničního provozu (přetížený autobus může být odstaven policií) **musí vedoucí zájezdu odmítnout přepravu zavazadel přesahující danou hmotnost a počet**. Každý účastník má nárok na přepravu jednoho „hlavního“ **zavazadla (kufr, taška nebo batoh střední velikosti) do hmotnosti maximálně 15 kg**, tašku s jedním párem lyžařských bot, jednoho příručního **zavazadla** do hmotnosti 5 kg, vše o celkové maximální hmotnosti 20 kg na osobu. Dále **jednoho páru lyží nebo jednoho snowboardu**. Doporučujeme všechna zavazadla označit **vizitkou** zákazníka. Přepravované potraviny a nápoje mohou být umístěny **pouze** ve výše uvedených zavazadlech. Samostatné kartony piv, vody atd. **nemohou být přepraveny**. V případě přepravy většího množství zavazadel musí tento požadavek zákazník předem uplatnit v CK, která může požadavek z provozních důvodů odmítnout, případně mu vyhovět po uhrazení **poplatku** za mimořádné přepravní služby. Pokud zákazník nemá ve SoZ **pisemně potvrzen** požadavek na větší množství zavazadel než povolují VOP, vedoucí zájezdu přepravu nadpočetných zavazadel **odmítne**. Je na zákazníkovi, jak s tímto nadměrným množstvím zavazadel před nástupem do autobusu naloží.

A.18.2) Zákazníci musí svým zavazadlům věnovat stálou pozornost. Během stání autobusu (při lyžování, turistice, parkování před hotelem atd.) **neručí** dopravce ani CK za zavazadla ponechána v autobusu. Autobus je mnohdy volně přístupný (při vykládání lyží, zavazadel apod.) a není v žádném případě určen k úschově zavazadel. Také řidiči autobusu nemohou zajišťovat hlídání předmětů ponechaných v autobusu. **Manipulaci se zavazadly provádí sami cestující za asistence řidičů**.

B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

ČI. B.1. SMLOUVA O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

- B.1.1)** CK zprostředkovává zákazníkům prodej jiných služeb cestovního ruchu. CK však není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, zákazník uzavírá smlouvu s poskytovatelem služby.
- B.1.2)** Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Smlouva mezi poskytovatelem služby a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.
- B.1.3)** Smlouva o zprostředkování mezi CK a zákazníkem je sjednávána bezúplatně.

ČI. B.2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- B.2.** Na uzavření smluvního vztahu se přiměřeně použijí tyto VOP čl. A.

ČI. B.3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- B.3.** Na platební podmínky pro zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu se přiměřeně použijí tyto VOP čl. A.

ČI. B.4. ODSUPNÉ (STORNO)

- B.4.** Pokud smlouva s poskytovatelem neurčí jinak, použijí se na odstupné (stornopodmínky) přiměřeně tyto VOP čl. A.

B.5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- B.5.** CK ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna vyřizovat reklamace týkající se vad zprostředkovaného zájezdu, je však povinna případnou reklamaci přijmout a předat CK k vyřízení." Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí.

ČI. B.6. POJIŠTĚNÍ

- B.6.** Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

ČI. C.1. SMLOUVA O OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

- C.1.1)** CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky ubytování, dopravu nebo nájem dopravního prostředku aj., a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.
- C.1.2)** CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smluvnou cenu před jeho zahájením dle těchto VOP čl. A.
- C.1.3)** Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.

ČI. C.2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- C.2.** Na „předmět smluvního vztahu“, „smluvní vztahy“, vznik smluvního vztahu“, „podrobné pokyny a podklady pro cestu“, se přiměřeně použijí tyto VOP čl. A.

ČI. C.3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- C.3.** Na „cenové a platební podmínky, forma placení“ se použijí tyto VOP čl. A.

ČI. C.4. ZRUŠENÍ SLUŽBY A ODSUPNÉ (STORNO)

- C.4.1)** Zákazník i CK mohou před zahájením poskytování služeb odstoupit od smlouvy vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- C.4.2)** Pokud zákazník odstoupí od smlouvy nikoliv pro porušení povinnosti CK, je povinen zaplatit CK odstupné (storno-poplatky), které odpovídají těmto VOP čl.14.
- C.4.3)** Brání-li cestovní kanceláři nebo poskytovateli služby mimořádná a nepředvídatelná okolnost v poskytnutí sjednané služby, smluvní vztah mezi CK a zákazníkem zaniká a smluvní vztah mezi zákazníkem se mění v tom smyslu, že zákazníkovi bude vydán poukaz na pozdější čerpání služeb. Cena nebo zaplacená záloha na služby mu však nebude vrácena.

ČI. C.5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- C.5.1)** CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.
- C.5.2)** V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.
- C.5.3)** Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu na místě samém a tato vada nebyla odstraněna, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přeměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta

jiná.

C.5.4) Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

ČI. C.6. POJIŠTĚNÍ

C.6.1) Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

C.6.2) Na pojištění se přiměřeně použijí tyto VOP čl. A.15.3) až A.15.5).

D. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

D.1. Pro účely ochrany osobních údajů se smlouvou rozumí jakákoliv smlouva, kterou CK uzavírá se zákazníkem (A. Smlouva o zájezdu, B. Smlouva o zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu C. Smlouva o obstarání služby cestovního ruchu).

D.2. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

D.3. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během čerpání služby či zájezdu. Pokud se zákazníkova destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

D.4. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS nebo e-mailem nebo poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: janikova@ckturista.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

D.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

D.6. Výše uvedená ustanovení přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

D.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a) odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií
- b) požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- c) požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- d) požadovat výmaz osobních údajů;
- e) požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- g) podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

E. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

E.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

E.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

E.3. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

E.4. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

E.5. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

E.6. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

E.7. Zákazník byl seznámen s těmito VOP, výslovně je přijímá a potvrzuje, že tyto Podmínky neobsahují žádné ustanovení, které Zákazník nemohl rozumně očekávat.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.7.2023

CK TURISTA s.r.o., cestovní kancelář