

Všeobecné smluvní podmínky

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VOP) platí od 25. 5. 2018 a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností EMMA Agency spol. s r. o., IČ 44041918, se sídlem Brno, Kozlí 10, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 4471 (dále jen CK). Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

1. Vznik a předmět smluvního vztahu

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK případně jejím způsobilým zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto VOP uznává a souhlasí s nimi.
- 1.2. Obsah smlouvy je určen katalogem, dalšími nabídkami, těmito VOP a případnými dalšími podmínkami příloženými ke smlouvě. Katalog zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje ve smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.
- 1.3. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka.

2. Cena zájezdu a jeho změna

- 2.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- 2.2. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot. Ceny leteckých zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulaci zájezdů je 600 USD /MT. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 600 USD/MT, bude cena zvýšena o 50Kč za každé 1% nárůstu ceny paliva. Např. při zvýšení ceny paliva o 1% (= 6 USD) bude nová cena = původní cena + 50 Kč. Ceny autobusových zájezdů jsou vázány na cenu nafty. Cena nafty použitá pro kalkulaci zájezdů je 30 Kč / 1 litr. V případě, že by cena nafty vzrostla nad 32 Kč za litr [zdroj kurzy.cz], je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o příplatek ve výši 30 Kč za každou započatou 1 Kč nárůstu nad kalkulovanou cenu 30 Kč. Např. při zvýšení ceny nafty na 32,50 Kč bude nová cena = původní cena + (3 × 30) Kč. nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. CK je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu. Např. při zvýšení platby spojené s dopravou o 100 Kč bude nová cena = původní cena + 100 Kč nebo
 - c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% – pokud se kurz Kč zvýší o více než 10% oproti kurzu ČNB platnému k 15. 10. roku předcházejícímu rok konání zájezdu, bude cena zvýšena o 1% za každé 1% nárůstu kurzu Kč. Např. při zvýšení kurzu o 10,5% bude nová cena = původní cena × 1,105 Kč
- 2.3. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- 2.4. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz čl. 5.).

3. Platební podmínky

- 3.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený v peněžnímu ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejní CK. V případě, že zákazník uhradí jakoukoli část ceny zájezdu proviznímu prodejci CK, činí tak na vlastní zodpovědnost a jeho povinnost uhradit souhrnnou cenu zájezdu bude považována za splněnou až okamžikem, kdy bude platba připsána na účet CK. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpůdné dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- 3.2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). V případě nákupu zájezdu do 31. 12. roku předcházejícího rok konání zájezdu zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 1 500 Kč/os. (+případně pojištění). Druhá záloha do výše 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhradena do 31. 1. roku následujícího, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dříve). Celková cena zájezdu musí být uhradena do 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 3.3. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace ve výši 100%. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstoupné dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.
- 3.4. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstoupné) hradí zákazník.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny

- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.
 - právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno do CK nejpozději do 10. dne před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
 - právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.
 - právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech
 - právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
 - u zájezdů právo na poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a řeší CK známy
 - právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, www.coi.cz
- 4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:
- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů
 - zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
 - v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy
 - nahlasit účast cizích státních příslušníků
 - zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
 - převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
 - dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
 - při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.)
 - řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář (u určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
 - veškeré základy a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejpoze na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění
 - zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK
 - uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby poskytované dle smlouvy
- 4.3. K základním povinnostem právnické osoby jako zákazníka dále patří:
- seznámit své účastníky s těmito VOP i dalšími informacemi, které od CK obdrží
 - zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků
 - pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK

5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

K právům a povinnostem zákazníků uvedených v čl. 4. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.

- 5.1. CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a službu dodržet.
- 5.2. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.
- 5.3. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.
- 5.4. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat
- 5.5. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu (čl. 7.1.).
- 5.6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
 - v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků.
 - v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.
- 5.7. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či sozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 6 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo sozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.

- 5.8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, nestěšité a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoli pokuty.
- 5.9. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí.
- 5.10. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 5.11. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou CK známy.
- 5.12. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- 5.13. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
- 5.14. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého dopravce, jakmile je letecký dopravce znám a o případných změnách.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstoupné

- 6.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odstoupného v následujících případech:
 - při zrušení zájezdu cestovní kancelář
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
 - při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v článku 2.
 - při závažné změně ubytování – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
 - při závažné změně způsobu přepravy
- 6.2. Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:
 - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo sozového místa
 - změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradu dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy.)
 - změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.
- 6.3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- 6.4. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení od CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník služby zakoupil, nebo na adresu sídla CK.
- 6.5. Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovených smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstoupné:
 - skutečné vzniklé náklady, nejméně však 10% z celkové ceny zájezdu a 20 % u leteckých zájezdů na pravidelných linkách, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od podpisu smlouvy do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - skutečné vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od 59 do 21 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - skutečné vzniklé náklady, nejméně však 80% z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od 20 do 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - 100% z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době kratší než 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se zákazník nedostaví k odjezdu/odletu nebo pokud se nezúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových a devizových předpisů.
- 6.6. Celkovou cenu se rozumí plná prodejní cena za všechny stanovené osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.
- 6.7. Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.
- 6.8. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.
- 6.9. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- 6.10. CK má právo jednostranně započíst odpůdné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
- 6.11. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- 6.12. Dodatečné změny v knihování na prání zákazníka:
 - Do 10. dne před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených. Od 9. dne před zahájením zájezdu se zákazník požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odpůdné dle článku 6.
 - Za dodatečné změny ve smlouvě je CK oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 500 Kč za osobu.

- Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka pro lety na pravidelných linkách jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy.
 - Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nově. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.
- 6.13. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdu není zahrnuto pojištění stornopoklady v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje příplatění fakultativního cestovního pojištění.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

7.1. CK může odstoupit od smlouvy v těchto případech:

- před zahájením zájezdu z důvodu zrušení zájezdu cestovní kanceláří. Zákazník je neprodleně informován a je mu nabídnuta nová smlouva nebo vrácena zaplacená částka.
- pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 15 osob u poznávacích zájezdů a leteckou dopravou a 35 osob u poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 10 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka.
- z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případné ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které cestovní kancelář vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.
- v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy v důsledku vyšší moci, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoli výluky pokuty. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

8. Reklamacce, odpovědnost za škody, reklamční řád

- 8.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné smluvní podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém, což umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztřežuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacce. Pokud zákazník vlastním zavinením neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, CK mu slevu z ceny nepřizná. Uplatnění reklamacce může zákazník provést např. ústně nebo písemně. V případě ústního podání reklamacce je pověřený zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamční protokol, který podepíše zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamčního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 8.2. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.
- 8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamacce.
- 8.4. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacce v bezplatném odstranění vady zájezdu nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kancelář od smlouvy odstoupit.
- 8.5. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacce se také nepovažují škody a majetkové újmny vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojištění krytí pojišťovny na základě pojištění smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmny, které jsou z rozsahu pojištění krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.
- 8.6. Na základě přistoupení CK na standard International Travel Quality je zákazník oprávněn při podání reklamacce uplatnit své požadavky v souladu s tabulkou ITQ kodexu, která je umístěna na webových stránkách CK. Výše kompenzace pak odpovídá procentu ceny zájezdu stanovenému v této tabulce ITQ. Pokud se rozhodne pro tento postup, je třeba vyplnit reklamční protokol s uvedením vad zakládajících právo na finanční kompenzaci a tyto skutečnosti doložit potvrzením delegáta nebo průvodce CK. V případě, že přiznaná kompenzace přesáhne 50 % ceny zájezdu, bude zákazníkovi přiznán i nárok na kompenzaci radosti z dovolené, jehož výše je také stanovena tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené uvedené rovněž na webových stránkách CK.
- 8.7. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 8.8. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
- zákazníkem
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu

- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.
- 8.9. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké dopravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2 027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002
- 8.10. Práva a povinnosti zákazníka při přípravě cestujících a zavazadel se řídí Přípravními podmínkami společnosti zajišťující dopravu. Reklamacce zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přípravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.
- 8.11. Vyřízení reklamacce musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacce, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.
- 8.12. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

9. Pojištění

9.1. Povinné smluvní pojištění

- CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částecne poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Současné s těmito VOP předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (viz níže – doklad si vezměte s sebou na cestu). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9.2. Fakultativní cestovní pojištění – možnost připlatit:

- Klienti nejsou v ceně zájezdu pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně se smlouvou i Pojištné podmínky. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění musí být uzavřeno pro všechny osoby na smlouvě. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojištění smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

10. Další podmínky o některých službách

Další smlouvy blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.

10.1. Ubytování a stravování

- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu do 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nede strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden.
- Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.
- Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv
- Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.
- Při objednání stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

10.2. Doprava

- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekrea-

čního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.

- Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.

10.3. Služby průvodce/delegáta

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby českého průvodce, delegáta. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodní všeobecně užívanou praxí, kdep. se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jím dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přiměřených prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin, atd.)

10.4. Pláže

U jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uvedených v propagačních materiálech hotelů, kempů apod., je měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhy), medúz apod. CK neodpovídá za případné nečistoty pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek (pokud není uvedeno jinak), stejně tak využití sportovních programů, které jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků většinou neodpovídá plně kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

10.5. Výlety

CK nabízí v programu některých zájezdů již i výlety nebo nabízí při sjednání smlouvy možnost sjednat i fakultativní výlety. Ceny fakultativních výletů uvedených v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního výletu český nebo slovenský hovorčím průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou ze strany zákazníka je uplatňováno odstupné dle bodu 6.5 těchto VOP.

10.6. Náklady na vstupy, dopravu a taxi

V ceně zájezdu, nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštěvovaných objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxi, které některá města, lázně i turistická centra zavádějí. Zákazník musí počítat s těmito výlohy, o jejichž výši ho CK informuje dle aktuálního stavu v dalších písemných informacích k zájezdu zasláných nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu.

10.7. Zvláštní požadavky

Zvláštní požadavky uváděné na smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 25. 5. 2018 a nahrazují všechny dříve vydané VOP.
- 11.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy, nebude mít vliv na celkovou platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.
- 11.3. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kancelář a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře



Doklad pojištění
Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi cestovní kanceláře právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi:
1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částecne poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. Informuje se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vaši zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.

ERV pojišťovna, a.s. • Křídlovka 237/36a, 186 00 Praha 8 • tel. 221 860 860 • fax 221 860 800
klient@ervpojistovna.cz • www.ervpojistovna.cz

Repatriace ze zahraničí

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznámte neprodleně pojistnou událost asistenční službě ERV pojišťovny, a.s.

telefonicky na číslo: +420 221 860 632
faxem na číslo: +420 221 860 600
e-mailem: help@euro-alarm.cz

Refundace nákladů

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, jste povinni nejpozději do 6 měsíců učinit písemné oznámení na adresu ERV pojišťovna, a.s., Křídlovka 237/36a, 186 00 Praha 8, a předložit cestovní smlouvu, případně další vyžádané doklady.