Všeobecné smluvní podmínky

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VOP) platí od 1. 11. 2017 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, Kozí 10, zapsané v obchodním rejstříku vedeným 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 kanceláří (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK případně jejím zplnomocněným 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 přiloženými ke smlouvě. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto 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 kalkulace zájezdů je 600 USD /MT. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 600 USD/MT, bude cena zvýšena o 50 Kč 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 kalkulace 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 u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK. V případě, že zákazník uhradí jakoukoli část ceny zájezdu provizornímu 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 odstupné 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. (+případné pojištění). Druhá záloha do výše 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena do 31. 1. roku následujícího, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dřív). Celková cena zájezdu musí být uhrazena 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 (odstupné dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.

3.4. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasném 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 (odstupné) 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 nesnází 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 jsou 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
- nahlásit 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 kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného 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 závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe 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 zajištěné 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 uvedeným 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 služby dodržet.

5.2. CK není odpovědna za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.

5.3. CK není odpovědna 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 odpovědna 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 kanceláři 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 blížící 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 svozového 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 svozového 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, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

5.9. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.

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 přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstupné

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 odstupného v následujících případech:
- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- 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 svozového místa
- změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní 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 do CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK.

6.5. Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstupné:
- skutečně 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.
- skutečně 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.
- skutečně 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 cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.

6.7. Skutečně vzniklými 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 dvojlůžkovém 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 odstupného 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 odstupné 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 přání 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 zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné 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 příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

6.13. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdů není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlacení fakultativního cestovního pojištění.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

7.1. CK může odstoupit od smlouvy v těchto případech:
- před zahájením zájezdu z důvodů 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 s 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 mravům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně 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 kanceláři 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 zru-

šení zájezdu a odstoupení od smlouvy v důsledku vyšší moci, není CK odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

8. Reklamace, odpovědnost za škody, reklamační 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 ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Pokud zákazník vlastním zaviněním 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 reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně. V případě ústního podání reklamace je pověřený zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního 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 reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, 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 reklamace.

8.4. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. 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 kanceláří 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 reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, 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 reklamace 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 reklamační 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 (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na 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 přepravě 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 přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci 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 přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu 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 reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, 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 částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Současně 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 zabezpečením 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 zájezdů 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 Pojistné 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 pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníku při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

10. Další podmínky o některých službách

Další podmínky 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 po 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 nelze ze 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 přirážka 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 rekreačního 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 mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy 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 uváděných 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 (chaluh), medúz apod. CK neodpovídá za případné znečištění 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 plné kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

10.5. Výlety

CK nabízí v programu některých zájezdů již i výlety anebo nabízí při sjednání smlouvy možnost sjednat i fakultativní výlety. Ceny fakultativních výletů uvedené 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 česky nebo slovensky hovořícím 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 taxy

V ceně zájezdů, nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštívených objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxy, které některá města, lázně i turistická centra zavádějí. Zákazník musí počítat s těmito výdaji, o jejichž výši ho CK informuje dle aktuálního stavu v dalších písemných informacích k zájezdu zasílaných 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. Zpracování osobních údajů zákazníků

11.1. CK vede databázi, která obsahuje osobní a identikační údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje"). CK zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy, dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. a s tím, aby CK zpracovávala jeho chráněné osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě.

11.2. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK a budou předávány pouze v míře nezbytně nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva

11.3. Zákazník může souhlasit s tím, že CK bude osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení a telemarketingu. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobnách údajů kdykoliv odvolat výslovným prohlášením. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, elektronické pošty či písemně. Zákazník může zdarma nebo na účet CK odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

11.4. Zákazník může souhlasit s tím, že CK je oprávněna osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:
a) zajištění svých marketingových a obchodních akcí,
b) vymáhání pohledávek CK za zákazníkem,
c) třetím subjektům, které při využití služeb CK poskytly zákazníkovi službu či zboží,
e) ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
f) ERV cestovní pojišťovně na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, pokud bylo se zákazníkem sjednáno cestovní pojištění.

11.5. CK osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám CK zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.

11.6. CK se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:
a) jména, příjmení, data narození, adresy a kontaktní údaje, a to za účelem nabízení obchodu a služeb CK. Toto oprávnění má CK po dobu neurčitou,
b) jména, příjmení, data narození adresy a kontaktní údaje, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev ze strany CK. Toto oprávnění má CK po dobu neurčitou,
c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě CK osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymožení pohledávky,
d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
e) údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků a
f) údajů, jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

11.7 Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které CK zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

11.8 Zjistí-li zákazník, že CK zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat CK o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů.

11.9 Zákazník bere na vědomí, že je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat CK osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

11.10. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 11. 2017 a nahrazují všechny dříve vydané VOP.

12.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy, nebude mít vliv na celkovou platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.

12.3. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

ERV Evropská pojišťovna

Doklad pro pojištěné

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 částečně 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. Informujte se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vámi zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.

ERV pojišťovna, a. s. • Křižíkova 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, oznamte 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., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, a předložit cestovní smlouvu, případně další vyžádané doklady.