

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře EMMA Agency, spol. s r. o., IČ 44041918, se sídlem Brno, Kozi 10, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 4471 (dále jen CK) na straně jedné a zákazníka na straně druhé vyplývající ze Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ). Tyto VOP tvoří nedílnou součást SoZ uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena. Před uzavřením SoZ informuje CK zákazníka o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1. Vznik smluvního vztahu

- 1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů:
 - a) Smlouva o zájezdu v textové podobě
 - b) tyto Všeobecné obchodní podmínky
 - c) popis zájezdu v nabídkovém materiálu CK nebo na webu CKVšechny tyto dokumenty jsou pro smluvní stranu závazné, přičemž SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- 1.2. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení se považuje:
 - podpis SoZ nebo úhrada zálohy zákaznickem ve lhůtě určené CK
 - zaklínutí pole "Objednávka zavazující k platbě" v on-line rezervčním systému CK
 - jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK
- 1.3. Smlouva o zájezdu je účinná:
 - zaplacením zálohy na zájezd klientem
 - potvrzením zákaznickem podepsané SoZ zástupcem CK.
- 1.4. Zákazník uzavřením SoZ stvrzuje, že je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zmocnil. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídá za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazků ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně všech úhrad ceny zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem nebo že disponuje jejím souhlasem i se souhlasem jejího zákonného zástupce. Pro účast nezletilé osoby na zájezdu bez doprovodu zákonného zástupce je nutné mít s sebou ověřený souhlas zákonného zástupce s krátkodobým vycestováním dítěte do zahraničí.
- 1.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 1.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegát, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce
- 1.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta poskytovány až v destinaci.
- 1.8. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd "na vyžádání", pak smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy a současně úhradou první splátky na zájezd zákazníkem. SoZ se pak sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 Občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu ubytovacích kapacit nebo přepravních kapacit nebo jiných objektivních příčin na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději do 7 dnů od uzavření SoZ, pokud není ve SoZ sjednaná jiná lhůta a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi zaplacené finanční prostředky. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK.

2. Podrobné pokyny a doklady pro cestu

Podrobné pokyny k zájezdu doručí CK zákazníkovi nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu. Jedná se o údaje, které nebyly zákazníkovi předány při uzavření SoZ a jsou pro zájezd důležité, jako plánovaný čas odjezdu, popř. lhůta pro odbavení, dopravní spojení, příjezd, aktuální podmínky požadované pro cestu do destinace i návrat z ní apod.

3. Cena zájezdu, platební podmínky a změna ceny zájezdu

- 3.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. CK zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v nabídkovém materiálu nebo na webu CK a zájezdu.
- 3.2. Cena zájezdu je celková cenou, která je stanovena včetně daní a poplatků, které jsou CK známé v čase přípravy nabídky zájezdu.
- 3.3. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, které CK zákazníkovi zprostředkovává u pojišťovny na základě požadavků zákazníka.
- 3.4. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna zákazníkem v místě pobytu.
- 3.5. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady:
 - a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie
 - b) daně, taxy nebo jakákoliv obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami
 - c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezduZvýšení ceny se vypočte následovně:
 - ad a) 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 40 Kč / 1 litr. V případě, že by cena nafty vzrostla nad 42 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 40 Kč. Např. při zvýšení ceny nafty na 42,50 Kč bude nová cena = původní cena + (3 × 30) Kč
 - ad b) v případě zvýšení tax nebo jiných služeb poskytovaných třetími stranami CK zvýší cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu. Např. při zvýšení platby o 100 Kč bude nová cena zájezdu = původní cena + 100 Kč
 - ad c) v případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu 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
- CK doručí oznámení o zvýšení ceny zájezdu v textové podobě (přednostně mailem) zákazníkovi nejpozději dvaceti dnů před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a vypočet nové ceny.
- 3.6. Zvýšení ceny o více než 8% dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstoupného.
- 3.7. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny o částku vypočtenou obdobným způsobem, jako je uvedeno u zvýšení.
- 3.8. V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.
- 3.9. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
 - zálohu ve výši 50% ceny zájezdu při uzavření SoZ
 - doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu

- V případě nákupu zájezdu do 31. 12. roku předcházejícího rok konání zájezdu zákazník může úhradit pouze zálohu ve výši 1 500 Kč/os. u pobytových zájezdů a 20% ceny zájezdu u poznávacích zájezdů ("případné pojištění). Druhá záloha do výše 50 % celkové ceny zájezdu musí být uhrazena do 31. 1. roku následujícího, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu. O uplatnění snížené zálohy musí zákazník požádat před uzavřením SoZ.
- 3.10. Poplatky za změny v knihovně a odstoupení od SoZ (stornopoplatky) jsou splatné ihned.
- 3.11. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření SoZ je cena pojištění připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši.
- 3.12. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny v předepsaném termínu má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a zákazník je povinen úhradit odstoupné dle bodu 6.2, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- 3.13. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 3.14. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti, platební kartou nebo bankovním převodem) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dnem, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK plnění obdrží.
- 3.15. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

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 nabídkovém materiálu či na webu CK, 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 osoby zákazníka, že souhlasí se SoZ a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno do CK nejpozději do 7 dnů 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 SoZ a v dalších dokumentech
 - právo obdržet spolu se SoZ doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
 - 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
- 4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:
 - poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplatné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
 - mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států
 - v případě zvýšit vědomí CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé
 - v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas a další požadované doklady v termínu určeném CK
 - aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení
 - dodržovat právní předpisy navštívených států
 - mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do navštívených zemí (cestovní doklad, víza, doklad o pojištění, doklad o zdravotní způsobilosti, pokud je požadován atp.)
 - nahlásit účast cizích státních příslušníků
 - cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat.
 - 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
 - při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce zajistit, aby měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou.
 - 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
 - dodržet místo stanovu uvedené na SoZ
 - dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu nebo zmešká odjezd/odlet nebo bude-li před započetením cesty ze zájezdu vyloučen nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letadlech, nenastoupením na první let propadá celé letenka.
 - řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři 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 stejné 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
 - ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatku
 - zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK
 - není oprávněn nastoupit na zájezd, je-li známý nakažlivé onemocnění nebo je ve zdravotní izolaci či karanténě
 - uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal službu zjištěné dle SoZ
 - vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen touto škodu nahradit
 - zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změnám v rozsahu či kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, omezením způsobu a rozsahu poskytovaných stravovacích a ubytovacích služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (nošení roušek, rozestupy, měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívaní pláží, bazénů apod., pravidla pro návštěvu památek atd.). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, či právo na odstoupení od SoZ.

- 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 či jinou pandemií, která zákazník ani CK nezavinila a jeji neomohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstoupné ve výši skutečně vzniklých nákladů. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o zákaz cestování a zákazník je povinen zaplatit CK příslušný náklad, ježímž státním příslušníkem je i zákazník apod.
- 4.3. Zákazník, se kterým je uzavřena SoZ je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnil všíchni zákazníci účastníci se zájezdu a uvedení na SoZ.
- 4.4. K základním povinnostem zálohyne osoby jako zákazníka dále patří:
 - seznámti své účastníky s těmito VOP i dalšími informacemi, které od CK obdrží
 - zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků
 - seznámti účastníky s dokladem o povinném pojištění CK

5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

- K právam a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. 4. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.
- 5.1. CK je oprávněna provádět nepodstatné změny a odchylky od dohodnutého obsahu SoZ. Jedná se zejména o tyto změny:
 - změna trasy letu, letecké společnosti, letového řádu, typu letadla
 - 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. úhradu náklady na dopravu do výše jedného autobusem či vlakem 2. třídy.
 - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo sozového místa
 - změna hotelu při zachování destinace, hlavních znaků a stejné nebo vyšší kategorie
 - změna programu zájezdu a poskytovaných služeb, které neovlivní charakter zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet
 - změna termínu zájezdu o více než 3 dny při současném zachování počtu noclehů
 - změna pasových a vízových požadavků pro cestu
 - změna zdravotních požadavků pro cestu
- 5.2. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit jasným a srozumitelným způsobem (přednostně mailem). Výše uvedené i jiné nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na poskytnutí slevy.
- 5.3. Nuti-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, předloží zákazníkovi návrh na změnu SoZ. Zákazník může takový návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, aniž by musel nahradit odstoupné. Současně s návrhem na změnu SoZ předloží CK zákazníkovi dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, důsledky pro zákazníka neodstoupí-li včas od SoZ, údaje o případném náhradním zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, platí, že se změnou SoZ souhlasí. Jestliže se v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost zájezdu, má zákazník právo na příměnočné slevu.
- 5.4. CK není odpovědná za splnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.
- 5.5. CK není odpovědná za splnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo ji být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat
- 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 účelů služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízkí 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 stejně 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 naplnění 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 zájezdu z důvodu záskuhy vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, vládní nařízení a omezení, špatná epidemiologická situace apod.), 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 odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.
- 5.9. Přeruší-li CK 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. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- 5.11. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze SoZ není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou závažné škody nebo újmy na zdraví.
- 5.12. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.
- 5.13. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 5.14. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů jiné umožlovat příslušný dopravce.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstoupné

- 6.1. Zákazník má kdykoliv před zahájením zájezdu právo na odstoupení od SoZ.
- 6.2. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením od SoZ odstoupné ve výši:
 - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z celkové ceny zájezdů s vlastní dopravou nebo autobusovou dopravou a 20 % u zájezdů s leteckou dopravou, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od podpisu SoZ do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době od 59 do 26 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době od 25 do 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ 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

