

**VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE****you travel s.r.o.****I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří you travel s.r.o., IČ: 24178527, se sídlem Štefánikova 18/25, Praha 5, PSČ: 150 00 (dále jen „CK“) a zákazníkem zájezdu vzniká na základě zákazníkem podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené ze strany cestovní kanceláře you travel s.r.o. a úhradou zálohy na účet cestovní kanceláře you travel s.r.o. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje zákazníkovi poskytnout zájezd, a zákazník se zavazuje uhradit smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek nebo internetové nabídky, a to v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Předmětem smluvního vztahu mohou být zájezdy (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) anebo ubytovací, stravovací, dopravní nebo jiné služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“). Pořadatel zájezdu vydá písemné potvrzení o zájezdu, jen pokud smlouva o zájezdu neobsahuje náležitosti tohoto potvrzení.

**II. CENA ZÁJEZDU**

CK má právo na úhradu ceny zájezdu a objednaných služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši 50% z ceny při objednání zájezdu a doplatek do 35 dnů před zahájením služeb. V případě, že dojde k objednání zájezdu v době kratší než 35 dnů před zahájením služeb, uhradí zákazník plnou cenu.

**Konečná cena zájezdu zahrnuje:**

Dopravu, transfery v destinaci, ubytování a stravování dle vlastního výběru, letištní taxy a bezpečnostní poplatky, služby delegáta, palivové příplatky a eventuální program během zájezdu či další služby uvedené ve smlouvě o zájezdu.

Konečná cena zájezdu nezahrnuje: případně vízum, volitelné nepovinné služby v destinaci (například fakultativní výlety, pronájem auta apod.) a cestovní pojištění či odletové taxy.

Samostatné nabídky zájezdů jsou vydávány ve značném časovém předstihu, CK si proto vyhrazuje právo na změny údajů uvedených v katalogu či samostatných nabídkách před uzavřením Smlouvy o zájezdu.

**Zvýhodněné ceny**

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle, stravu během letu a lůžko v ubytovacím zařízení. Do dne návratu nesmí dítě dovršit 2 roky.

Děti starší 2 let: Sleva pro děti starší dvou let platí pro děti ubytované na přistýlkách a jsou zpravidla ohraničeny věkem 12 let (v některých případech až 14 let), přičemž do dne návratu nesmí dítě tento věk dovršit.

Senioři: Každý zákazník starší 60 let má nárok na slevu 10% z ceny zájezdu. Tato sleva se týká katalogových cen a nelze ji uplatnit u nabídek last minute a speciálních nabídek.

### **Cenové a platební podmínky**

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti anebo den připsání platby na účet you travel.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 a násl. obč. zák.). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% a celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

### **III. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU**

CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu maximálně o 10% z konečné ceny zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu, a to pouze v případě, že dojde k zvýšení:

- ceny dopravy včetně cen pohonných hmot
- plateb spojených s dopravou, například letištních poplatků a přístavních poplatků
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Navýšení ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit CK nejpozději do data uvedeného v písemném oznámení o zvýšení ceny.

### **IV. Odstoupení od smlouvy o zájezdu zákazníkem**

Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK. Tento den se započítává do dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu vzniká CK nárok na zaplacení smluvní pokuty čili stornopoplatků, jejichž výpočet bude proveden dle níže specifikovaných podmínek:

- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu nejpozději 60 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu: 1500 Kč za každého cestujícího uvedeného ve smlouvě o zájezdu;
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu 59–50 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu: 15 % z Celkové ceny zájezdu;
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu 49–30 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu: 20 % z Celkové ceny zájezdu;
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu 29–15 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu: 50 % z Celkové ceny zájezdu;
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu 14–5 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu: 80 % z Celkové ceny zájezdu;
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu v době kratší než 5 dní před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu: 100 % z Celkové ceny zájezdu.

Zákazník, který podepsal s CK smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, respektive zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývajíc osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení vícelůžkového pokoje / apartmánu.

Stornoplatek za vyřízení víza, včetně poplatku za jeho vyřízení, činí 100%. Částka uhrazená za případné pojištění je nevratná.

## **V. Odstoupení CK od smlouvy o zájezdu**

CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

### **Porušení povinností zákazníkem**

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (případně hrozí-li nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazníkem prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, mu nevzniká nárok na vrácení adekvátní části ceny služeb, které nebyly

vyčerpány. Zákazník je povinen CK nahradit náklady, které vznikly v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu, případně vzniklou škodu.

### **Z důvodu zrušení zájezdu**

CK je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat).

CK může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou účinností od uzavřené smlouvy o zájezdu nebo po zahájení zájezdu smlouvu o zájezdu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi v těchto případech:

**a)** Z důvodů porušení smlouvy cestujícím. Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy cestující bude prokazatelně pod vlivem omamných a/nebo návykových látek a/nebo bude slovně napadat zástupce CK či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti you travel nebo o jejích zástupcích nebo bude jiným způsobem jednat ve zjevném rozporu s dobrými mravy. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla cestujícím způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho smlouvy o zájezdu. CK žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků CK a ostatních cestujících.

**b)** Do 14-ti dnů před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v samostatné nabídce, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. Zákazník bude obratem informován a může mu být nabídnuta změna smlouvy.

**c)** Do 20-ti dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže bude zájezd zrušen z důvodu, že vzhledem k nově vzniklým okolnostem bude pro CK ekonomicky neakceptovatelný, protože předpokládané náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady původně plánované. Zákazník bude obratem informován a může mu být nabídnuta změna smlouvy

**d)** Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, t.j. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

## VI. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu jména, termínu, délky pobytu, odletového místa, hotelu či dalších služeb v uzavřené smlouvě o zájezdu, je-li tato změna objektivně možná, zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu.

Zákazník je oprávněn CK písemně oznámit, že se namísto něj anebo kterékoliv další osoby zúčastní zájezdu jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději do 2 pracovních dnů před zahájením zájezdu, přičemž oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí.

V případě, že se jedná o zájezd do destinace, jejíž předpisy vyžadují vyřízení víza a další specifické formality, je třeba shora uvedenou změnu provést maximálně 6 pracovních dnů před zahájením zájezdu.

Za každou změnu je účtován manipulační poplatek ve výši 1.000,- Kč.

Zájezdy z nabídky za katalogové ceny není možné měnit za zájezdy z last minute nabídky nebo dalších speciálních nabídek.

## VII. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CK

CK je oprávněna učinit změny v knihování, a to:

### **Před zahájením zájezdu:**

Nastanou-li okolnosti, o nichž se CK dozví a které jí brání poskytnout služby dle smlouvy o zájezdu, a je-li nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny služeb, je CK povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu neodstoupí, má se za to, že s touto změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

Jestliže změna smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, nebyl-li zákazník dosud uhrazen, anebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o

zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi úhradu, kterou od něj obdržela.

Dojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu.

### **V průběhu zájezdu:**

Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že sjednané služby anebo jejich podstatná část nebude moci řádně a včas poskytnout, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. CK je povinna v takovém případě zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám (tzn. zejména zabezpečit ubytování v hotelu stejné kategorie a zabezpečit zachování rozsahu zaplacené stravovací služby. Nejde-li pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě o zájezdu, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

### **Přípustné odchylky od sjednaných služeb:**

CK je oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb oproti dohodnutému obsahu v uzavřené smlouvě o zájezdu. Jsou to např. změny druhu dopravy, leteckých společností, typu letadla, trasy (včetně mezipřistání, místa odletu, příletu, atd.), termínu, času a čísla letu, event. programu během zájezdu. Takovéto změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. CK upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo zvyklostí a oslav v místě pobytu.

CK neodpovídá za možné zpoždění letadla (např. z technických důvodů, nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd.) a nenese odpovědnost za škody s tím spojené. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. vzít v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. Stejně tak CK nenese odpovědnost za přílet zpět do ČR následující den oproti dni plánovanému, pokud dojde ke změně času odletu. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, což je zpravidla den první resp. poslední. Uvedené platí i v případech, kdy je doprava realizovaná v nočních hodinách, příp. v časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že doprava může zasahovat částečně do dne následujícího a v případě brzkého letu též do dne předchozího. V případě, že nedojde ke snížení počtu sjednaných dní, respektive nocí, nemůže CK poskytnout žádnou finanční kompenzaci za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby nečerpané v důsledku zpoždění dopravy. Odpovědnost leteckého přepravce tím není dotčena. Pro účely vymezení délky trvání zájezdu se zahájením čerpání služeb zájezdu rozumí

okamžik odbavení cestujícího na letišti, ze kterého cestující odlétá. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“ na základě času dopravení do destinace, do hotelu atd.

Za závažnou změnu se dále nepovažuje změna ubytování, pokud je náhradní hotel stejné nebo vyšší kategorie.

U výše uvedených skutečností nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady stornopoplatků.

## **VIII. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

Zákazník je povinen:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů a formulářů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu),
- 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,
- nahlásit účast cizích státních příslušníků,
- zaplatit řádně cenu zájezdu,
- dostavit se na místo a v čase srazu účastníků zájezdu, sdělené CK v pokynech k odletu,
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, CK 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 ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nemá nárok na úhradu nevyužitých služeb,
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu,
- uhradit škodu, kterou způsobil CK nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu,
- splnit očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem,
- mít u sebe všechny platné doklady požadované pro vstup do příslušných zemí. Většina zemí vyžaduje cestovní pas platný ještě 6 měsíců po návratu. Občané jiných států jsou povinni se sami informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a případná potřebná víza si sami obstarat.

## IX. POVINNOSTI CK

CK je povinna nejpozději do 5 dnů před zahájením zájezdů poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK k tomuto datu známy. Tato povinnost se nevztahuje pro zákazníky, kteří si zakoupí zájezd v době kratší než 5 dnů do odletu. V takových případech budou tyto informace zákazníkovi sdělené bezprostředně po uzavření smlouvy o zájezdu a zaplacení příslušné částky.

## X. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě. V případě vadně poskytnutých služeb nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu u delegáta / průvodce CK nebo jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby.

Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. S cílem co nejlépe odstranit reklamaci zákazníka, je potřeba veškeré svoje výhrady sdělit písemně prostřednictvím reklamačního protokolu v místě vzniku a předáním zástupci CK či vedoucímu provozovny poskytujícímu své služby tak, aby mohlo dojít k nápravě zejména na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na reklamovaný nedostatek v průběhu pobytu, a to u delegáta, a pokud tento není k zastižení, tak u recepce hotelu či jiného poskytovatele služeb s tím, že pokud by takto učinil, byla by závada odstraněna na místě a nevznikl by důvod k reklamaci, nemá nárok na slevu. Pokud nedošlo k nápravě během pobytu, je třeba tuto skutečnost doložit písemným potvrzením delegáta či jiné odpovědné osoby.

Reklamace by v zájmu klienta měla být do CK doručena doporučenou poštou obratem, nejpozději však do 3 měsíců od návratu ze zájezdu. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Reklamace, včetně případného odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od data podání s tím, že v případě, kdy bude nutné získat vyjádření zahraničního partnera, uděluje zákazník podpisem smlouvy o zájezdu souhlas s prodloužením lhůty vyřízení reklamace až na dobu 90 dnů. Dále zákazník bere na vědomí, že veškerá jeho reklamační práva jsou detailně popsána v zákoně na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., ve znění novel a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.



## XI. DŮLEŽITÉ INFORMACE

**Letecká přeprava** je většinou zajištěna charterovými lety. V důsledku denního vytížení letových tras i techniky linkovým provozem se charterové lety mohou realizovat v nočních hodinách. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si CK vyhrazuje možnost změny místa odletu, trasy letu (včetně mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. V některých případech nastávají změny i několik hodin před odletem. Při časových posunech počátku a konce čerpání služeb nemůže cestovní kancelář poskytnout žádnou finanční náhradu. Při plánování dalších cest a přípojů je třeba počítat i s několikahodinovým zpožděním. Zákazník bere na vědomí, že v odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost a zákazník je povinen se řídit jejími pokyny.

Každý cestující zákazník má nárok na bezplatnou přepravu zavazadla do maximální váhy 15 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 5 kg a nezapočítává se do bezplatně přepravovaných zavazadel. Děti do 2 let nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné. Pokud více cestujících osob cestuje dohromady s jedním zavazadlem, nesmí přesáhnout hmotnost 30 kg.

CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popřípadě hrozí-li nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří například v případě zpoždění napadají zástupce naší CK nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o naší společnosti či jejich zástupcích. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. Toto opatření má za cíl zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků naší CK.

**Cena letenek** včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuto“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cen katalogu nebylo možno zjistit cenu aktuální).

CK kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.

**Délka zájezdu** je vyjádřena v nabídce CK počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, případně časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

Nocleh je dle mezinárodních směrnic definován tak, že k plnohodnotnému čerpání noclehu dojde, je-li klientovi umožněno ubytování, a to i jenom na kratší časový interval, v časovém rozsahu od 14:00 hodin jednoho dne do 12:00 hodin druhého dne. Pokoje se musí v den návratu opustit do 12:00 hodin (v některých hotelech do 10:00 hodin) a nastěhování je možné v den příletu nejdříve ve 14:00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. I v případech nočních letů, kdy pokoj obdrží zákazník v brzkých ranních hodinách, dochází k řádnému plnohodnotnému čerpání služby noclehu.

### Ubytování

V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, vynaloží CK maximální úsilí k tomu, aby byl zachován rozsah objednaných služeb. Zákazník bere na vědomí, že rozsah služeb v případě náhradního ubytování, které souvisí s polohou hotelu, jakož i se samotnou strukturou, nemusí být vždy stejný jako u původně objednaného hotelu. Zachovány však musí být veškeré služby uhrazené a uvedené ve smlouvě o zájezdu. K přestěhování může dojít i na část pobytu. V případě překnihování bude zákazník ubytován v hotelu stejné nebo vyšší kategorie.

Kategorie uvedené u příslušných hotelů jsou stanoveny národními turistickými úřady a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popřípadě kritérii v České republice. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny.

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a naše CK na tuto skutečnost nemá vliv. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkónu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji.

V některých hotelech je za třílůžkový / čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou / přistýlkami. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

Dětské postýlky jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a v některých případech za úhradu (na recepci hotelu), přičemž vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení.

## Klimatizace

U hotelů, které mají tuto službu uvedenu v popisu, jsou v mnoha případech ovládány centrálně, tudíž jejich zapínání / vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. V měsících mimo hlavní sezónu (červenec, srpen) může být klimatizace zcela vypnuta.

## Stravování

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu.

Polopenze znamená snídani a večeři, plná penze zahrnuje snídani, oběd a večeři.

All inclusive je označením způsobu stravování, který zákazníkovi zajišťuje přísun stravy nebo občerstvení a tekutin během dne. Zpravidla je tato služba omezena časovým rozmezím 10:00 – 23:00. Orientační popis naleznete u popisu každého hotelu, anebo na webových stránkách CK you travel viz. [www.you-travel.cz](http://www.you-travel.cz). Podrobnosti budou upřesněny zástupcem CK na místě. V období mimo hlavní sezónu může dojít k omezení některých služeb z důvodu menší obsazenosti hotelu.

Ultra all inclusive je rozšířené all inclusive, přičemž v některých případech hotel nabízí nápoje a stravu po 24 hodin. Nápoje u pobytů se snídani, polopenzí a plnou penzí většinou nejsou zahrnuty v ceně.

Na pestrost stravy nemá CK vliv. Za tuto nese plnou odpovědnost hotel s tím, že je přizpůsobena místním zvyklostem.

Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu či časného odletu. V takovém případě se za poskytnutí stravování považuje občerstvení v letadle, neboť ve většině případů nelze zmeškanou stravu nahradit.

## Pláže

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hotelu orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlučnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary).

Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit.

Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Počet lehátek a slunečníků na pláži i u bazénu ne vždy odpovídá kapacitě hotelu.

**Noční klid**

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete.

**Obyvatelé**

Pokud jde o služby hotelových zaměstnanců, odpovídá rychlost a úroveň poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je potřeba počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, na druhou stranu však s přátelským a milým přístupem.

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích rozdílné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž platí i ve vztahu k životnímu prostředí.

**Voda a elektřina**

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí anebo popřípadě současném užívání více sprch v hotelu může docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě dochází i k výpadku klimatizace.

**Hmyz**

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž tuto skutečnost nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení. Doporučujeme vzít s sebou sprej na hmyz anebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se v pokoji volně ponechávat ležet potraviny.

**Vyšší moc**

Za stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy, zemětřesení atd. CK nepřebírá odpovědnost za škody, a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Dále z těchto důvodů nebude vrácena klientovi již uhrazena platba, pokud nebude dohodnuto jinak. Eventuální další výdaje, spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK proplaceny.

**XII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK**

CK you travel s.r.o. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb., a to u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno pojištění pro pojištění dle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na naší webové stránce [www.you-travel.cz](http://www.you-travel.cz). Informace je rovněž k dispozici v provozovnách CK a u všech autorizovaných prodejců.

### **XIII. SOUHLAS S POSKYTNUTÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Zákazník podpisem těchto VSP souhlasí s poskytnutím osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, telefonní číslo, e-mail (dále jen „osobní údaje“) CK k následujícím účelům:

- shromažďování a spravování osobních údajů pro účely vlastního plnění povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu dále pak pro účely evidence a pro vlastní ekonomickou činnost
- poskytnutí osobních údajů dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí zájezdu (provozovatelé hotelů, dopravci, pojišťovna atd.)
- za účelem zasílání komerčních materiálů, nových nabídek a newsletterů, a to jak poštou, tak emailem CK se zavazuje, že osobní údaje zákazníka nijak nezneužije a zabezpečí je proti zneužití či zcizení.

CK shromažďuje, zpracovává, uchovává a zajišťuje ochranu osobních údajů následujícím způsobem a prostředky:

- osobní údaje jsou pod stálou fyzickou, elektronickou i procedurální kontrolou a CK disponuje moderními kontrolními i technickými a bezpečnostními mechanismy zajišťujícími maximální možnou ochranu zpracovávaných osobních údajů před neoprávněným přístupem nebo přenosem, před jejich ztrátou nebo zničením, jakož i před jiným možným zneužitím osoby přicházející do styku s osobními údaji jsou vázány smluvní nebo zákonnou povinností mlčenlivosti Osobní údaje zpracovávají pouze zaměstnanci CK k tomu pověřeni v rámci svého pracovního zařazení. CK osobní údaje shromažďuje, zpracovává a uchovává jak v elektronické, tak i ve fyzické podobě, a to zejména v elektronických a dokumentačních databázích. Do těchto elektronických databází vedených CK a do dokumentačních databází má přístup jen omezený okruh osob CK pověřených, a to prostřednictvím omezených uživatelských účtů.

Zákazník souhlasí s tím, že CK je oprávněna osobní údaje zpracovávat od okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu až do uplynutí 5 let ode dne zániku posledního závazku ze smlouvy o zájezdu.

### **XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení smlouvy o zájezdu částečně nebo úplně neplatné či neúčinné, není tím dotčena platnost či účinnost ostatních ustanovení smlouvy o zájezdu. Místo neplatného či neúčinného ustanovení platí za dohodnuté takové ustanovení, které se co nejvíce přibližuje smyslu a účelu smlouvy o zájezdu.

Smlouvy o zájezdu i Smluvní podmínky se řídí právním řádem České republiky. Pro veškeré případné spory vyplývající ze smlouvy o zájezdu jsou příslušné české soudy.

Veškeré písemnosti týkající se smlouvy o zájezdu se zasílají na adresy bydliště, popř. sídla, místa podnikání smluvních stran, uvedené ve smlouvě o zájezdu, nebo došlo-li k řádnému písemnému oznámení změny adresy druhé smluvní straně, pak na tuto novou adresu. Za doručení se považuje předání písemnosti, zaslání této písemnosti faxem nebo doručení poštou, popř. kurýrem na adresu druhé smluvní strany. Za den doručení se považuje den, kdy druhá smluvní strana písemnost převzala, nebo převzetí písemnosti odmítla, popř. pátý den ode dne uložení písemnosti pro druhou smluvní stranu na poště bez ohledu na to, zda se tato druhá smluvní strana o uložení dozvěděla.

**Tyto Smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2016**