

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY – APOLLON cestovní kancelář s.r.o.

Následující podmínky platí pro všechny zájezdy ve smyslu § 2522 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, pořádané APOLLON cestovní kanceláři, s.r.o. IČ: 29226996, se sídlem Brno, Starobrněnská 334/3, PSČ 602 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66984 (dále jen CK).

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah vzniká mezi CK a zákazníkem (příp. jeho zmocněným zástupcem) na základě uzavřené smlouvy o zájezdu dle zákona 89/2012 Sb. (§2521-2549). CK poskytují zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů:

- Smlouva o zájezdu v textové podobě
- tyto Všeobecné obchodní podmínky
- popis zájezdu v nabídkovém materiálu CK nebo na webu CK

Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné, přičemž SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobně vymezený zájezd. Zákazníkem podepsaná SoZ a následně potvrzená CK je závazná pro obě strany a současně je závazná i pro další osoby uvedené objednavatelem na smlouvě. Potvrzením SoZ se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky a že je v plném rozsahu respektuje. V otázkách neupravených SoZ, Všeobecnými smluvními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke SoZ tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CK a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdu ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

2. CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na SoZ. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno) a pojištění dle zákona číslo 159/1999 Sb. Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v nabídkovém materiálu nebo na webu CK. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní a poplatků, které jsou CK známy v čase přípravy nabídky zájezdu. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, které CK zákazníkovi zprostředkovává u pojišťovny na základě požadavku zákazníka. 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.

Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto: zálohu ve výši 50% ceny zájezdu při uzavření SoZ není-li stanoveno jinak a doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od SoZ (stornopoplatky) jsou splatné ihned. 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.

V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny v předepsaném termínu má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a je povinen uhradit odstupné dle bodu 6, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. 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. Cenu zájezdu může zákazník uhradit v CK v hotovosti, převodem peněžní částky na účet CK anebo k tomu zmocněnému zástupci CK. Zákazníkovou finanční povinnost je splněna dnem, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK plnění obdrží. 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 směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

3. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „NOZ“) - § 2530 NOZ na jednostranné zvýšení ceny zájezdu z důvodů

- zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- zvýšení platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průběhu o více než 10 %

Oznámení o zvýšení je zákazníkovi odesláno nejpozději 21. den (dvacátý první) před zahájením zájezdu. CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových SoZ (nikoli tedy jednostraně u již prodaných zájezdů). V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen. Vyhlášení se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejců CK. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu). Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu SoZ zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. V případě jednostranného navýšení ceny CK písemně oznámí klientovi výši a důvod tohoto navýšení a vyzve ho k zaplacení doplatků ve lhůtě, která může činit nejmeně 5 dnů ode dne odeslání výzvy, avšak nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu s tím, že klient je povinen zaplatit rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě stanovené CK. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

4. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU:

změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla nebo busu, změny trasy a termínu letu nebo trasy a termínu autobusové dopravy, mezipřistání, eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci). CK není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od SoZ, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30-ti účastníků. CK je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd a je povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka nejpozději **14 kalendářních dní před termínem pobytových zájezdů a 7 kalendářních dní před termínem poznávacích zájezdů**. CK si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od SoZ v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od SoZ dle tohoto článku, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv jiné pokuty. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK APOLLON nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny

Za závažnou změnu a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy se nepovažuje:

- změna ubytovacího objektu ve stejné destinaci, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie
- změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému
- pokud zákazník neodstoupí od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK ve smyslu ustanovení §852a a násl. Občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- právo požadovat dodatečné informace, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb, a které jsou CK známy
- právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od SoZ za podmínek uvedených v článku 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 SoZ a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatku spojených s překnihováním ve výši **500Kč/osoba**, a to vše před zahájením zájezdu
- právo na reklamaci v souladu s článkem 7
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve SoZ a v dalších dokumentech
- právo na poskytnutí informací k odbavení na cestu (pokyny) 7 dní před zahájením zájezdu

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků zemí určení
- dodržovat právní předpisy navštívených států
- mít u sebe doklady požadované pro vstup do navštívených zemí (cestovní doklad, 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. 2 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
- dodržet místo nástupu 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 započítáním cesty ze zájezdu vyloučen nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka.
- řídit 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 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
- není oprávněn nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ
- zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, omezením způsobu a rozsahu poskytování 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 využívání 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, se kterým je uzavřena SoZ je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu a uvedení na SoZ.

6. Odstoupení od smlouvy, storno poplatky/odstupné:

Zákazník má právo zrušit SoZ s CK a to kdykoliv před zahájením zájezdu. Dnem zrušení zájezdu se rozumí den doručení zprávy o zrušení SoZ do CK. Doporučuje se, aby zákazník oznámění o odstoupení od smlouvy sepsal formou zápisu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. V případě, že zákazník SoZ uvedeným způsobem zruší, je povinen uhradit CK následující odstupné (stornopoplatek), přičemž výše odstupného je závislá na době zbývající do stanoveného počátku akce, tj. do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb dle termínů uvedených ve SoZ. Odstupné je CK vypočteno z původní ceny uvedené ve SoZ.

Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením od Smlouvy o zájezdu odstupné ve výši:

- 60 a více dní přede dnem zahájení zájezdu činí výše odstupného 25 % z celkové ceny zájezdu + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy
- 59 až 46 dní přede dnem zahájení zájezdu činí výše odstupného 50 % z celkové ceny zájezdu + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy
- 45 až 10 dní přede dnem zahájení zájezdu činí výše odstupného 80 % z celkové ceny zájezdu + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy
- 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 poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových, devizových či zdravotních předpisů.

Celkovou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatku a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb a u jednotlivých služeb prodejní cena. Skutečně vynaloženými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatku se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod. Takto stanovená výše odstupného je přiměřená ve smyslu ustanovení § 2533 odst. 2 OZ, přičemž uzavřením Smlouvy s tímto zákazník výslovně souhlasí.

- V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odstupnému (pokud se hradí). CK má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

- Odstupné je splatné ihned.

- Pokud je výše odstupného vyšší než zákazníkem uhrazená cena zájezdu (zálohy), je zákazník povinen nad rámec započtené části odstupného uhradit CK i částku odpovídající rozdílu mezi výší vypočteného odstupného a doposud uhrazeným finančním prostředkům.

- CK upozorňuje, že pokud odstoupí od Smlouvy jen jedna osoba nebo více osob sdílející jednu ubytovací jednotku tak, že v ubytovací jednotce zůstane pouze jedna plně platící osoba ve studiu nebo pokoji, která neodstoupila od Smlouvy, nebo jen 2 plně platící osoby v apartmánu, rodinném pokoji apod., které neodstoupily od Smlouvy, bude CK účtovat příplatek za neobsazené lůžko (jednolůžkový pokoj). Pokud s tímto poplatkem nebude zákazník souhlasit, má možnost odstoupit od Smlouvy jako celek. Odstupné tak bude účtováno za celou Smlouvu.

- Pokud má zákazník prostřednictvím CK zjednáno cestovní pojištění, má se za to, že tato služba je čerpána od podpisu smlouvy. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy se cena prostřednictvím CK zjednaného cestovního pojištění zákazníkovi nevrací, podléhá tedy 100 % odstupnému (stornopoplatku).

CK má právo jednostranně započíst storno poplatek se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

CK APOLLON může, mimo jiné, odstoupit od SoZ v těchto případech:

- před zahájením zájezdu z důvodu zrušení zájezdu CK. Zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová SoZ.
- z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud CK odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků CK, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alespoň části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré náklady, které CK vznikly a případně vzniklou škodu.
- v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinen učinit veškerá opatření k dopravení zákazníků zpět.

Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka. Do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem/odjezdem) 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 SoZ. **Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 500 Kč za osobu.** Od 9. dne před zahájením zájezdu (odletem/odjezdem) se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit storno poplatek dle článku 6. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a přeletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová SoZ bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení od SoZ je:

- závažná změna některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu. Za závažné změny se nepovažují změny uvedené výše v bodu 4
- v místě určené cesty nebo pobytu nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo přepravu osob
- odstoupení od SoZ ze strany CK z důvodu nenaplnění minimálního počtu účastníků
- odstoupení od SoZ ze strany CK z důvodu mimořádných a nevyhnutelných okolností, které brání v plnění závazku

V případě odstoupení dle písmene b), c) d) věcníká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka dle písmene b) je možné pouze v případech, kdy Ministerstvo zahraničních věcí neumožní občanům cestu do místa pobytu a současně budou v místě pobytu přijata opatření ze strany místních orgánů, která mají významný dopad na poskytování zájezdu.

7. REKLAMAČNÍ ŘÁD, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY A VYŠŠÍ MOC

Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře APOLLON, s.r.o.), je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/SoZ (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacce“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vada vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná. Při řešení reklamacce je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacce, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v CK v Brně na adrese: APOLLON cestovní kancelář, Starobrněnská 3, 602 00 Brno nebo e-mailem: alena@ck-apollon.cz.

Reklamací může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře. Přijmout reklamací je oprávněn každý pracovník CK APOLLON v Brně či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si klient reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamací uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacie považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamací musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamací – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamací uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacie a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečně v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamací ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. Zákazník, který uzavřel smlouvu online se může obrátit při mimosoudním řešení sporů na Evropskou komisi (tzv. ODR). Více informací nalezou spotřebitelé zde: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníkovi ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejednalo-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelné vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprouti, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a neprekenatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SoZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze SoZ jen do výše tohoto omezení. **CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve SoZ, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.** Za předmět reklamacie se nepovažují škody a majetkové újmny vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmny, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprouti, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) *a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.* Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravními podmínkami či Přípravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. **Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamacie vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u letecké dopravy.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy.

- CK podle úst. §852j obč. zák. 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.

- v otázkách reklamacie a odpovědnosti za vady zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

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 uhrazená platba, pokud nebude dohodnuto jinak. Eventuální další výdaje, spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK zaplacené.

8. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ CK PRO PŘÍPAD ÚPADKU

CK má sjednáno **Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře u Generali Pojišťovny**, které je zahrnuto v ceně zájezdu, a z něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy CK 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
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.

REPATRIACE ZE ZAHRANIČÍ - v případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu: Tel.: (+420)221 586 660, Fax: (+420) 221 586 100, E-mail: operations@europ-assistance.cz

REFUNDACE NÁKLADŮ - v případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, nejpozději do 6 měsíců učinite písemné oznámení na adresu: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4 a předložte Vaši smlouvu o zájezdu, případně další doklady potřebné k refundaci nákladů Odkaz na kartičku o pojištění CK najdete na: <https://www.ck-apollon.cz/zakonne-pojisteni-ck-apollon>

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, které lze sjednat při uzavření s SoZ, včetně pojištění případného stoma zájezdu a připojištění na Covid-19. Rozsah standardní nabídky pojištění je uveden na stránkách www.ck-apollon.cz. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese: <https://www.ck-apollon.cz/cestovni-pojisteni>

10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Se objednávají pouze v místě pobytu u zástupce/delegáta CK a platí se v hotovosti v měně EUR. CK nenabízí při sjednání Smlouvy o zájezdu možnost zakoupení fakultativních výletů. Program, popis a ceny výletů uvedené u jednotlivých destinací na webových stránkách jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. O přesném programu a cenách informuje klienty delegát. V ceně není zpravidla zahrnuta strava, nápoje a vstupy do památek. Stravu zajištěnou v hotelu a nevyužitou z důvodu účasti na výletu nelze nahradit, hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky. Výlety mohou být zrušeny z důvodu, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných SoZ. Upozorňujeme i na skutečnost, že program a nabídka výletů mohou být z objektivních důvodů změněny.

11. DALŠÍ UJEDNÁNÍ, DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ PRO ZÁKAZNÍKY

Mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných SoZ a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK

11.1 Servis a služby – Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelu a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK uvádí na www.ck-apollon.cz. Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně) může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované.

11.2 Hygiena - Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou obvykle tolerantnější; totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zařivací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

11.3 Ubytování a doprava - Všechny vzdálenosti uváděné na webových stránkách a nabídkových listech jsou orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost

- Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní, pozdní večerní či noční přilet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Let může částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče leteckého personálu při odbavení na letišti, nástup do autobusu...), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obytování, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přistýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či palanda.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém seřfu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípoj, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se nemohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považována za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci
- Zákazník bere na vědomí, že letové řády, které jsou plánovány s předstihem, mohou být časově změněny, o čemž bude zákazník ihned informován.
- Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směřovatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnost nebo její omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.
- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (6 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od SoZ bez povinnosti uhradit stornoplatek dle bodu 5.
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinná takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat a je zajišťovat předání zákazníkovi.

11.4 Stravování a nápoje – V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, másto, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večere je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večere podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.

Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelech s programem all inclusive. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive je určováno vnitřními směrnici hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavků klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otevíráky konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději v 12:00 hodin. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytováním v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

11.5 Pláže – CK neodpovídá za případné znečištění pláží v letoviscích z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany provozovatele změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plně kapacitě ubytovacích zařízení, neboť se předpokládá, že část hostů tráví v jiné části letoviska či na výletech. Většina pláží je veřejná a plážový servis je za konzumaci.

11.6 Bazény – Pokud je součástí ubytovacího zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu nebo majitele. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě ubytování.

11.7 Voda a elektrické napětí – Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky odpovídají ve většině českým normám.

11.8 Hmyz - V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.

11.9 Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy

- Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, CK nenese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtován stornoplatek, jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.
- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- Údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na www.mzv.cz

CK zasílá klientům 7 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve SoZ. Pokud není na SoZ e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zaslány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odbavení na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odbavení také v CK APOLLON v Brně osobně. Pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zaslány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoliv důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve SoZ, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyžádat. Zákazník uvádí na SoZ aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případně nesrovnalosti hlásit písemně CK. **Každý cestující je zodpovědný za správnost a platnost svých dokladů i dokladů nezletilých spolucestujících.**

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ–Týto VOP se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK APOLLON. Zákazník bere na vědomí, že tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy a potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této smlouvy zmocnily. Jednotlivé body podmínek jsou na sobě nezávislé; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ujednání nebo SoZ jako celku. SoZ má přednost před VOP. **Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 1.10.2021**

europ
assistance
your best assistance

Repatriace ze zahraničí
V případě, že Vám nebyla poskytnuta repatriace, neodkladně kontaktujte asistenční centrum.
Tel.: (+420) 221 586 860
Fax: (+420) 221 586 100
E-mail: operations@europ-assistance.cz

Refundace nákladů
V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v boděch b), c), nejpozději do 3 měsíců účtuje písemně oznámení na adresu:
Europ Assistance s.r.o.
Ne Pankrácí 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4
a předložíte Vaši smlouvu o zájezdu případně další doplňky potřebné k rekvizici nákladů.

3.6.2023 01:29:29 v01

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

GENERALI
ČESKÁ POJIŠTOVNA

Tento oddíl stanovuje, že cestovní kancelář sedlácká pojištěná, z níž vzniká zákazníkovi cestovní kancelářská práva na pojištění plnění v případech, kdy:
a) cestovní kancelář z úpadku svého úpadku, neposkytne zákazníkovi repatriaci, pokud je odpovědný za přepravu;
b) cestovní kancelář z úpadku svého úpadku nenáší zákazníkovi zaplacenou zálohu, nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu;
c) cestovní kancelář z úpadku svého úpadku nenáší zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou šláuně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze v části.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 6 bod 1 a, 156/1998 Zb.

Informace o zraněných osobách (OS) potřebných pro řešení Evropské ústavy a další podrobnosti týkající se osobních údajů jsou dostupné na www.generalicestovni.cz a také: Opatření dle § 6 v obchodním měřítku Generali Česká pojišťovna.
Pojištěná OS:
APOLLON cestovní kancelář, s.r.o., IČ: 29226996