

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících ze smlouvy o zájezdu („SoZ“), případně jiné smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu, uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Autotourist, a.s., se sídlem Praha 4 - Krč, Na Strži 1837/9, PSČ 140 00 IČ: 45804800, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1671 (dále jen „CK“). Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje. Pro vyloučení pochybností tyto VOP se nepoužijí ve vztahu k zájezdům jiných cestovních kancelář, jejichž prodej CK dle SoZ pouze zprostředkovává.

1. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a CK tvoří (i) SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK (včetně jeho on-line verze) nebo (v případě zakázkových zájezdů) katalogový list (dále jen „Smluvní rámec“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

1.2. CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený ve svém katalogu a/nebo na webových stránkách, případně sjednaný individuálně, nebo jiné služby cestovního ruchu, a to za podmínek a v souladu se SoZ, těmito VOP a příslušným katalogovým popisem zájezdu. Zákazník se zavazuje zaplatit CK celou cenu zájezdu, případně další plnění, a to řádně a včas v souladu se SoZ, těmito VOP a katalogovým textem, případně katalogovým listem, a dodržet i své ostatní závazky vyplývající ze Smluvního rámce.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA

2.1. SoZ musí být uzavřena písemně, návrh i přijetí SoZ se předkládá na formuláři CK, podpisy smluvních stran nemusí být na téže listině. Návrh SoZ podepsaný zákazníkem může být CK, zprostředkovateli či jinému zástupci CK doručen osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky, totiž platí obdobně o doručení akceptace SoZ zákazníkovi.

2.2. Zákazník společně s návrhem SoZ nebo bezprostředně po jejím uzavření doloží CK zaplacení zálohy nebo celé ceny zájezdu (dle instrukcí CK). Zaplacení zálohy nebo ceny zájezdu je podmínkou účinnosti SoZ. Cena zájezdu je zásadně stanovena ve výši dle SoZ, resp. Smluvního rámce. Bez souhlasu CK není možné dodatečně požadovat poskytnutí slevy.

2.3. Zákazník podpisem SoZ potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími Smluvní rámec, souhlasí s nimi a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případně další osoby, v jejichž prospěch SoZ sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí. Podpisem SoZ zákazník rovněž stvrzuje, že převzal doklad o pojištění CK proti úpadku.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za, či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.5. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za, či ve prospěch třetích osob, odpovídá CK jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.).

2.6. Pokud CK obdrží návrh SoZ v den, kdy je požadovaný zájezd již vyprodán, a pokud zákazník již zaplatil cenu zájezdu nebo její část, nabídne zákazníkovi jiný termín nebo místo náhradníka, a pokud to zákazník nepřijme, vrátí mu bez zbytečného odkladu vše, co od zákazníka na úhradu ceny zájezdu obdržela.

2.7. CK sdělí zákazníkovi vhodným způsobem před uzavřením SoZ údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí mu také, jaké zdravotní doklady jsou pro konkrétní zájezd požadovány. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku se vztahují pouze na občany ČR. Účastník zájezdu jiné státní příslušnosti než ČR (tj. pokud necestuje na pas vydaný ČR), je povinen zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlá navštívit.

3. POTVRZENÍ ZÁJEZDU/POBYTU A PODROBNÉ POKYNY

3.1. CK může zákazníkovi při uzavření SoZ či bezprostředně poté vydat doklad o smlouvě („Potvrzení zájezdu“) obsahující důležité údaje o zájezdu. Pokud Potvrzení zájezdu není vydáno, nahrazuje jej SoZ, resp. Smluvní rámec.

3.2. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu a případných doplňkových služeb, které si objednal, nebo (pokud CK voucher nevystavuje) Potvrzení o zájezdu nebo uzavřené SoZ a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu.

3.3. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ („Podrobné pokyny“), které je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.

3.4. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář CK. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

3.5. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech k zájezdu. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ (resp. celého Smluvního rámce) zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

4. CENA ZÁJEZDU/POBYTU A PLATBY

4.1. Cena zájezdu je stanovena smluvně a je součástí Smluvního rámce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu CK/katalogovém listu v sekci „V ceně zahrnuto“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby. Pokud je pro občany ČR nutné vyřízení víz, objednáva zákazník uzavřením SoZ zároveň i jejich zajištění, pokud se s CK nedohodne jinak.

4.3. Cena nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění u neevropských zájezdů a dále víza (pokud není uvedeno jinak).

4.4. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- záloha – 50 % ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak – musí být uhrazena již při uzavření SoZ;

- doplatek – zbývající část ceny zájezdu a doplňkových služeb – musí být uhrazen nejpozději 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK.

4.5. V případě neuhrazení doplatku (viz výše) má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 11. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.6. V případě uzavření SoZ ve lhůtách kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb již při uzavření SoZ.

4.7. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje nebo bankovním převodem nebo u zprostředkovatele či jiného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v katalogu a na webových stránkách CK.

4.8. V případě, že je stravování zahrnuto v ceně zájezdu, CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

4.9. Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky nedoplňuje objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a že za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu/katalogovém listu uvedeno.

4.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytují zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy požadáné CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální

hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze (ani v případě odstoupení od SoZ zákazníkem či zrušením zájezdu ze strany CK).

5. LETENKY/JÍZDENKY

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

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

5.3. CK kupuje letenky / jízdenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před jejich nákupem má CK právo požádat o navýšení základní zálohy dle článku 4.4. o cenu letenky / jízdenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdražení zájezdu a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny od zákazníka.

5.4. V případě požadavku klienta na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu se smluvní strany vždy předem dohodnou o příslušné změně ceny zájezdu.

5.5. CK se zavazuje informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého / pozemního dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude publikována na www-stránce zájezdu nebo sdělena na vyžádání a upřesněna v Podrobných pokynech.

5.6. CK má právo dle potřeby ve výjimečných případech přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

5.7. Odstupné a náhrada nákladů vynaložených na letenky / jízdenky je upravena v člancích 11.3. a 11.5.

6. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU/POBYTU

6.1. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení (i) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, (ii) plateb spojených s dopravou jako jsou letištní či přestavní poplatky, (iii) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, a to vždy o příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání po zvýšení jejich ceny podle tohoto článku.

6.2. CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Ustanovení článku 5.1. týkající se předpokládané ceny letenek / jízdenek není tímto ustanovením dotčeno, pokud bude skutečná cena letenek / jízdenek vyšší než předpokládaná cena, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu tedy.

6.3. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od SoZ.

7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SoZ, zejména změnu programu, trasy či jiné podmínky zájezdu nebo služeb, k jejímž poskytnutí se ve SoZ zavázala, pokud ji k tomu nutí vnější okolnosti, např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost. Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny.

7.2. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu programu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty až o 3 dny, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 3 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

7.3. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín. Pokud se smluvní strany dohodnou na uzavření nové SoZ, započítávají se platby provedené na základě původní SoZ na platby podle nové SoZ.

7.4. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

□ □

7.5. V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK

oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od SoZ podle článku 10. VOP, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

8. POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

8.2. Postupitel a postupník jsou závazně společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

9.1. Realizace některých zájezdů z katalogu CK může být podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

9.2. V takovém případě CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

9.3. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje. Článek 7.3. platí v těchto případech obdobně.

10. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

10.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

10.2. Zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout.

10.3. Odstoupí-li od SoZ zákazník z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti CK, zaplatí CK odstoupné podle článku 11., a to za sebe i za každou jím přihlášenou osobu. Stejně odstoupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od SoZ CK pro porušení povinnosti zákazníka. Za den odstoupení od SoZ ze strany zákazníka je považován den, kdy zákazník doručí CK písemné oznámení o odstoupení od SoZ.

11. ODSTUPNÉ

11.1. Výše odstoupného (stornopoplatku) se určuje podle počtu dnů ode dne odstoupení od SoZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstoupného se stanovuje ze základní ceny zájezdu snížené o slevy a bonusy, případně zvýšené o doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu, a činí (dle počtu dnů ode dne odstoupení od počátku zájezdu):

- více než 61 dní před odjezdem 500 Kč

60-51 den 10 %

50-31 den 30 %

30-15 den 60 %

14-4 dny 80 %

3 dny a méně 100 %

11.2. Odstupné u zakázkových zájezdů může být stanoveno samostatnou dohodou. Pokud tomu tak není, vztahují se na i na zakázkové zájezdy tyto VOP, to platí přiměřeně i ve vztahu k jiným službám cestovního ruchu poskytovaným na základě SoZ.

11.3. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či z jiných příčin na své straně, činí odstoupné 100 % z ceny zájezdu. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odstoupné 100 % z ceny nevyčerpané části zájezdu a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.

11.4. Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednány služby cestovního ruchu, zejména letenky / jízdenky, a pokud náklady CK s tím spojené převyšují odstoupné podle článku 11.1., pak se zákazník zavazuje nahradit CK vzniklou škodu, tj. nahradit skutečné náklady vynaložené v souvislosti s pořízením dotčené služby, resp. jejím stornováním. Odstupné podle článku 11.1. se v těchto případech počítá z ceny zájezdu po odečtení ceny služby, jejíž pořízení zákazník CK v souladu s tímto článkem nahradil (tj. např. po odečtení plné ceny letenky, resp. jejího stornování).

11.5. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstoupné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně

zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstoupné nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstoupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho která z pohledávek bude vyšší.

11.6. Pokud součástí zájezdu není letecká / pozemní přeprava a tudíž cena letenek / jízdenek není zahrnuta do ceny zájezdu a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky / jízdenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky / jízdenky a jejího případného storna vznikly.

12. VADY ZÁJEZDU A NÁHRADA ŠKODY

12.1. CK se zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd, případně jiné služby podle SoZ, řádně a včas v souladu se Smluvním rámcem a obecně závaznými právními předpisy. Zjistí-li CK, že zájezd nemá dohodnuté vlastnosti, zajistí v přiměřené lhůtě nápravu, ledaže by s tím byly spojeny neúměrné náklady.

12.2. Vady zájezdu zjištěné v průběhu zájezdu musí zákazník neprodleně oznámit vedoucímu zájezdu, případně příslušnému pracovníkovi CK tak, aby mohla být zjednána co nejrychlejší náprava. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení.

12.3. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smluvní rámec, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.

12.4. CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamacie byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

12.5. Pro vyloučení pochybností, CK neodpovídá za škodu na majetku, zdraví či jiných hodnotách a zájmech zákazníků způsobených třetími osobami (s výjimkou svých zaměstnanců a obchodních partnerů, které ke splnění závazků ze SoZ přímo angažovala), ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států, ani za škody vzniklé v důsledku zpoždění pozemní, letecké nebo vodní dopravy.

13. ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU

13.1. Zákazník se zavazuje:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území;
- sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase;
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas v termínu určeném CK;
- sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

13.2. Zákazník se zavazuje zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

13.3. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, plně odpovídá za následky vzniklé neplatností či jinými nedostatky jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

13.4. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu jakož i doplňkových programů na vlastní nebezpečí a odpovědnost, a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové.

13.5. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají

náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka z programu. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně Kempů. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

13.6. Zákazník prohlašuje (ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
- bude respektovat pokyny vedoucího zájezdu;
- nahradí případnou škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení i jinde, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ;
- se v době trvání zájezdu zdrží nadměrného požívání alkoholu a omamných látek.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VOP, není-li uvedeno jinak.

14.2. V případě potřeby je CK oprávněna změnit tyto VOP zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po zveřejnění nových VOP.

14.3. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SoZ se řídí dokumenty tvořícími Smluvní rámec, zejména VOP, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy, a to ve všech případech v účinném znění.

14.4. CK se zavazuje, že s osobními údaji zákazníka bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností plynoucích z SoZ a obecně závazných právních předpisů a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a že svým jednáním nepůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření pro účely ochrany osobních údajů před náhodným poškozením i úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli jiným neoprávněným užitím osobních údajů zákazníka.

14.5. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

14.6. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům za účelem jejich dalšího podnikání ve smyslu ustanovení § 2548 občanského zákoníku, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

14.7. Smluvní strany prohlašují, že si tyto VOP před podpisem SoZ přečetly, že odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VOP v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí.

14.8. *V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s cestovní kanceláří prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.*

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 25. února 2016

Reklamační řád

obchodní společnosti Autoturist, a.s., sídlem Praha 4 - Krč, Na Strži 1837/9, PSČ 140 00, IČ 45804800, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 1671 (dále jen „cestovní kancelář“ a „reklamační řád“)

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady zájezdu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží a jejich vyřizování (dále také jen „reklamace“). Reklamační řád je k dispozici také na webových stránkách společnosti cestovní kanceláře - www.autoturist.cz.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z vadného plnění zákazník uplatňuje v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře, kde reklamované služby či zboží zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného cestovní kancelář pověřeného zástupce.
- 2.2. Zákazník je povinen vytknout vadu zájezdu bez zbytečného odkladu. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže cestovní kancelář namítne, že zákazník své právo vytknout vadu neuplatnil ani do 1 měsíce od skončení zájezdu. Právo z odpovědnosti za vady jednotlivé služby zakoupené na základě smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby je zákazník povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 6 měsíců od okamžiku, kdy mu byla služba poskytnuta. Neprodlené vytknutí vady (uplatnění reklamace) na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.
- 2.3. Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.
- 2.4. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace. V případě zakoupeného zboží je zákazník povinen jej při reklamaci předložit.
- 2.5. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. V případě ústního podání reklamace je průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kancelář pověřený zástupce povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník vyžaduje a dále datum a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce cestovní kanceláře i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 2.6. Jestliže zákazník zároveň předá zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a v případě reklamovaného zboží, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.2. Uplatní-li zákazník právo z vadného plnění související se službami, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kancelář pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez

zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.

- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.1. reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, předložit reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, doporučuje cestovní kancelář, aby zákazník dbal též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5. Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo reklamovaného zboží, nebo v případech, kdy je to možné i k poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka domáhat se v zákonem stanovených případech odstoupení od smlouvy. Cestovní kancelář dále v zákonných případech poskytne náhradu za újmu za narušení dovolené v souladu s § 2543 občanského zákoníku.
- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s cestovní kanceláří prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 25. února. 2016, a nahrazuje reklamační řád cestovní kanceláře ze dne 30. října 2015.

V Praze dne 24. února 2016