

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKY

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „**Podmínky**“), se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené dle § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), mezi Zákazníkem a cestovní kanceláří Coral Travel s.r.o., IČO: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 375499 (dále jen „**Pořadatel**“ nebo „**Cestovní kancelář**“), jejichž podstatou je prodej zájezdu Zákazníkovi (dále jen „**Smlouva**“ nebo „**Smlouvy**“). Tyto podmínky se vztahují jak na zájezdy na charterových letech, tak i na zájezdy na pravidelných linkách (zájezdy na pravidelných linkách dále také jako „**GDS**“). Podmínky tvoří nedílnou součást Smluv.
- 1.2. Pokud není uvedeno jinak, je pro účely Podmínek za Zákazníka považována osoba, která uzavře Smlouvu nebo projeví zájem o její uzavření, a/nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena nebo které byla Smlouva postoupena (účastník).
- 1.3. Na základě Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje obstarat pro Zákazníka zájezd ve smluvené kvalitě a Zákazník se zavazuje zaplatit za zájezd smlouvenou cenu.
- 1.4. Nedílnou součástí Smluv jsou kromě těchto Podmínek také Důležité informace, Reklamační řád, Zásady ochrany osobních údajů, případně zvláštní podmínky pro speciální nabídky či služby (např. pro first minute zájezdy). Přeprava cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami daného leteckého dopravce platnými v době letu. Všechny tyto dokumenty jsou dostupné na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz). Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že byl se všemi těmito dokumenty seznámen. V případě rozporu má Smlouva přednost před Podmínkami i před ostatními dokumenty.
- 1.5. Rozsah a podrobné charakteristiky poskytovaných služeb jsou specifikovány ve Smlouvě, v prezentaci konkrétní služby na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz) nebo v katalogu Cestovní kanceláře, ve standardizovaném formuláři poskytovaném Cestovní kanceláří, jakož i v jiných propagačních materiálech či informacích poskytnutých Cestovní kanceláří.
- 1.6. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkům seznámit se před uzavřením Smlouvy také s informacemi a recenzemi o vybraném ubytování, které jsou zveřejněné na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz), aby se Zákazník ujistil, že ubytování splňuje jeho požadavky. Cestovní kancelář upozorňuje Zákazníka, že recenze uvedené na webových stránkách nejsou ověřené a Cestovní kancelář negarantuje jejich správnosti či pravdivosti.
- 1.7. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na chyby v publikovaných cenách, termínech a dalších informacích v nabídce na webových stránkách či v katalogu, jakož i v jiných propagačních materiálech. Závažné jsou až informace uvedené ve Smlouvě.
- 1.8. Zákazník bere na vědomí, že některé povinnosti Cestovní kanceláře může ve vztahu k Zákazníkovi plnit zprostředkovatel, kterým může být fyzická či právnická osoba, která nabízí k prodeji zájezdy Cestovní kanceláře a zprostředkovává jejich nákup na základě smlouvy uzavřené s Cestovní kanceláří (dále jen „**Zprostředkovatel**“ nebo „**Agentura**“).
- 1.9. V případě, kdy má Zákazník pochybnosti o oprávnění Zprostředkovatele zastupovat Cestovní kancelář, případně je Zákazník nespokojen s úrovní služeb poskytovaných Zprostředkovatelem, může se obrátit s dotazem či stížností na Cestovní kancelář.

### 2. SMLOUVA A VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu s Cestovní kanceláří ve prospěch třetích osob, podpisem Smlouvy tento Zákazník potvrzuje, že je oprávněn za tyto osoby vystupovat, poskytovat jejich osobní údaje a že je odpovědný za plnění Smlouvy i jejich jménem.
- 2.2. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu s Cestovní kanceláří ve prospěch třetích osob, je tento Zákazník povinen seznámit všechny tyto osoby se Smlouvou, s jejími nedílnými součástmi a také s veškerými dalšími důležitými informacemi a dokumenty.
- 2.3. Smlouva a veškeré další dokumenty se považují za doručené Zákazníkovi, pokud je Cestovní kancelář zašle na emailovou adresu, kterou Zákazník uvedl v rezervaci či v objednávce, nebo je předá Zákazníkovi v tištěné podobě.
- 2.4. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech může být možné učinit nezávaznou rezervaci zájezdu na charterovém letu. Na možnost provedení nezávazné rezervace není právní nárok. Nezávaznou rezervaci může Zákazník změnit v závaznou objednávku ve lhůtě uvedené v rezervačním formuláři nebo sdělené pracovníkem rezervačního oddělení. Zákazník bere na vědomí, že nezávazná rezervace mu garantuje pouze místo v letadle na

daný termín, nikoli kapacitu ve vybraném ubytování či jiné službě.

- 2.5. Pokud Zákazník učiní závaznou objednávku, je tato objednávka považována za návrh na uzavření Smlouvy za uvedených podmínek. V případě, že Cestovní kancelář objednávku z jakéhokoli důvodu nepotvrdí, budou Zákazníkovi vráceny veškeré platby, které na úhradu zájezdu dosud poskytl. Zákazník v takovém případě nemá právo na žádnou další náhradu.
- 2.6. Smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem vzniká na základě Smlouvy, která je uzavřena:
  - 2.6.1. v případě nákupu mimo webové stránky Cestovní kanceláře okamžikem podpisu její listinné či elektronické podoby oběma smluvními stranami, nebo jiným písemným projevem vůle obou stran být vázán Smlouvou;
  - 2.6.2. v případě nákupu prostřednictvím objednávky na webových stránkách okamžikem odeslání potvrzení uzavření Smlouvy ze strany Cestovní kanceláře.
- 2.7. V případě GDS zájezdů vzniká smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem uzavřením smlouvy o zájezdu a současnou úhradou požadované zálohy či celkové ceny zájezdu (nutné splnit kumulativně).
- 2.8. GDS zájezdy se sjednávají s rozvazovací podmínkou, která je splněna v případě, že zájezd či jednotlivá služba cestovního ruchu nejsou dostupné z důvodu vyčerpání ubytovacích či přepravních kapacit či jiných objektivních příčin (například navýšení ceny služeb z důvodu prodlevy mezi rezervací a úhradou Zákazníka). V případě naplnění rozvazovací podmínky Cestovní kancelář o této skutečnosti informuje Zákazníka nejpozději do 7 dnů od uzavření Smlouvy a bez zbytečného odkladu vrátí Zákazníkovi veškeré dosud uhrazené finanční prostředky. Zákazník ale nemá v případě naplnění rozvazovací podmínky nárok na jakoukoli náhradu škody či jinou kompenzaci ze strany Cestovní kanceláře.
- 2.9. Samotná nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách Cestovní kanceláře či v katalogu tvoří pouhou prezentaci poskytovaných služeb, nejedná se o nabídku k uzavření Smlouvy jednoduchým a nepodmíněným přijetím Zákazníka.

### 3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY NA CHARTEROVÝCH LETECH

- 3.1. Pojem „**cena cestovního balíčku**“ zahrnuje leteckou dopravu do/z, ubytování a případné stravování, transfer z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, služby delegáta nebo místního zástupce Cestovní kanceláře, letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 3.2. Pojem „**celková cena zájezdu**“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.
- 3.3. Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.
- 3.4. Pokud je zájezd objednan **více než 30 kalendářních dnů** před zahájením zájezdu, je Zákazník povinen zaplatit **zálohu ve výši 5 % z celkové ceny Zájezdu při uzavření Smlouvy**, nejpozději ale do 2 pracovních dnů od jejího uzavření. Zbývající částku na úhradu zájezdu, kterou se myslí celková cena zájezdu ponížena o již zaplacenou zálohu, musí Zákazník zaplatit nejpozději **30 kalendářních dnů** před zahájením zájezdu.
- 3.5. Pokud je zájezd objednan v době **30 kalendářních dnů před začátkem zájezdu nebo v době kratší než 30 kalendářních dnů před začátkem zájezdu**, je Zákazník povinen uhradit **úplnou cenu zájezdu při uzavření Smlouvy, nejpozději ale do 24 hodin** od jejího uzavření, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

### 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY NA PRAVIDELNÝCH LINKÁCH (GDS)

- 4.1. Pojem „**cena cestovního balíčku**“ zahrnuje leteckou dopravu do /z destinace, ubytování a případné stravování, letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, cena cestovního balíčku pro zájezdy na pravidelných linkách nezahrnuje obdavené zavazadlo, transfer do/z hotelu ani služby delegáta či místního zástupce Cestovní kanceláře.
- 4.2. Pojem „**celková cena zájezdu**“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.

- 4.3. Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.
- 4.4. V případě GDS zájezdu je zákazník povinen uhradit **úplnou cenu zájezdu ihned při uzavření Smlouvy**, pokud není ve Smlouvě nebo v pokynech od Cestovní kanceláře uvedeno jinak.
- 4.5. **Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, považují se za GDS zájezdy ty zájezdy, které mají u čísla letu uvedený kód GDS nebo u kterých Cestovní kancelář Zákazníka jiným způsobem informovala, že se jedná o GDS let.**

## 5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O PLATEBNÍCH PODMÍNKÁCH

- 5.1. Pokud si Strany sjednají ve Smlouvě odlišné platební podmínky, uplatní se platební podmínky uvedené ve Smlouvě.
- 5.2. Den zahájení zájezdu se nezapočítává do počtu dnů rozhodných pro stanovení výše platby na Zájezd.
- 5.3. Pokud si zákazník objednal cestovní pojištění, uplatní se pro jeho úhradu speciální podmínky vztahující se k danému pojištění, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 5.4. Cestovní kancelář může stanovit jiné než výše uvedené platební podmínky také v případech, kdy se jedná o:
- last minute nebo first minute nabídky nebo jiné speciální nabídky,
  - smlouvy pro jednotlivé služby cestovního ruchu,
  - skupinové rezervace (od 20 osob), nebo
  - zájezdy na vyžádání.
- 5.5. V případech, kdy se uplatní jiné než výše uvedené platební podmínky, bude Zákazník před objednávkou informován o platebních podmínkách pro konkrétní případ.
- 5.6. Pokud není uvedeno jinak, je Zákazník povinen provést platby ceny zájezdu na prodejním místě Cestovní kanceláře, na prodejním místě Zprostředkovatele, nebo na běžný účet uvedený ve Smlouvě.
- 5.7. Pokud je platba provedena bankovním převodem, Zákazník zašle neprodleně potvrzení o platbě na e-mail Cestovní kanceláře nebo Zprostředkovatele. Případný bankovní poplatek za bankovní převod hradí Zákazník. Za den platby se považuje den, kdy dojde k připsání platby na bankovní účet Cestovní kanceláře nebo Zprostředkovatele.
- 5.8. Zákazník bere na vědomí, že jednotlivé destinace mohou zavést různé pobytové taxy či jiné poplatky pro turisty. Z důvodu častých změn těchto pravidel nelze tyto poplatky zahrnout do celkové ceny služeb a jejich úhrada bude provedena přímo Zákazníkem v ubytovacím zařízení či v místě pobytu.
- 5.9. Zákazník bere na vědomí, že některá ubytovací zařízení mohou vyžadovat vratný depozit za některé poskytované služby. Ten není zahrnutý do celkové ceny služeb a jeho úhrada bude provedena na místě přímo Zákazníkem.
- 5.10. Zákazník bere na vědomí, že vybraní letečtí dopravci mohou účtovat poplatek za neprovedení online odbavení (online check-in), který není zahrnutý v ceně zájezdu.
- 5.11. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy se zájezd koná během Vánoc, Silvestra nebo státních svátků cílové země, mohou hotely vyžadovat povinný příplatek za účast na slavnostní večeři, který není zahrnutý v ceně zájezdu.
- 5.12. Využití benefitních programů či poukázek (Edenred, Sodexo, apod.) pro platbu zájezdu je možné pouze po předchozí dohodě s Cestovní kanceláří či Zprostředkovatelem. Na využití této formy platby není právní nárok.

## 6. POUKAZY

- 6.1. Zákazník může uhradit cenu nebo její část i prostřednictvím poukazů, které byly vydané Cestovní kanceláří nebo které Cestovní kancelář přijímá k úhradě ceny.
- 6.2. Poukaz je možné uplatnit pouze jednou v celé jeho výši. Pokud je hodnota zakoupených služeb menší než hodnota poukazu, rozdíl se Zákazníkovi nevrací.
- 6.3. Poukaz lze využít pro nákup jakýchkoli zájezdů Cestovní kanceláře, pokud není na poukazu nebo ve speciálních podmínkách pro daný poukaz uvedeno jinak.
- 6.4. V případě ztráty nemůže být poukaz nijak nahrazen, a to ani účtenkou o jeho zakoupení.
- 6.5. Poukaz může uplatnit pouze ten, kdo ho uplatní jako první.
- 6.6. Poukaz nelze vrátit oproti penězům.
- 6.7. Pokud není na poukazu uvedeno jinak, je poukaz platný 1 rok od jeho zakoupení.
- 6.8. V případě rozporu mají podmínky uvedené na poukazu či ve speciálních

podmínkách upravujících práva spojená s poukazem přednost před těmito Podmínkami.

- 6.9. V případě odstoupení od Smlouvy se Zákazníkovi vrací hodnota poukazu ponížená o příslušné storno poplatky ve formě nového poukazu ve změněné hodnotě.

## 7. ZMĚNA ZÁVAZKU ZE SMLOUVY

- 7.1. Cestovní kancelář má právo činit nevýznamné změny ve svých závazcích ze Smlouvy, pokud Zákazníkovi oznámí v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Tyto nepodstatné změny nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.
- 7.2. Ke změně závazku může dojít také v případech, kdy:
- vnější okolnosti nutí Cestovní kancelář podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 občanského zákoníku, nebo
  - Cestovní kancelář nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, k jejichž splnění se zavázala.
- 7.3. V případech podle odst. 7.2. oznámí Cestovní kancelář Zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku informace o:
- dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu,
  - lhůtě, v níž může Zákazník odstoupit od Smlouvy,
  - důsledku pro Zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a
  - případněm náhradním zájezdu a jeho ceně.
- 7.4. V případech dle odst. 7.2. může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez nutnosti úhrady odstupného (storno poplatků) za předčasné ukončení Smlouvy ve lhůtě, která nesmí být kratší než 5 dnů a která musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 7.5. Jestliže se v důsledku změny závazku dle odst. 7.2. sníží jakost nebo náklady zájezdu, má Zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 8. POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 8.1. Do zahájení zájezdu může Zákazník převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jinou osobu, která splňuje podmínky pro účast na zájezdu. Změna v osobě Zákazníka je možná, pokud ji Zákazník v textové podobě oznámí Cestovní kanceláři nejméně 7 dní před zahájením zájezdu společně s prohlášením nového Zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě Zákazníka méně než 7 dní před zahájením zájezdu je možná pouze se souhlasem Cestovní kanceláře.
- 8.2. V případě změny v osobě Zákazníka má Cestovní kancelář právo požadovat po původním Zákazníkovi nebo po novém Zákazníkovi úhradu veškerých nákladů, které Cestovní kancelář v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou, a to zejména poplatků, které si za změnu osoby účtuje dopravce, poskytovatel ubytování či jiný poskytovatel služeb, nebo administrativních a personálních nákladů Cestovní kanceláře.
- 8.3. Nový Zákazník po původní Zákazník jsou společně a nerozdílně zavázáni k zaplacení zbývajících částky na úhradu zájezdu a nákladů spojených se změnou Zákazníka.

## 9. ZMĚNY POŽADOVANÉ ZÁKAZNÍKEM

- 9.1. Pokud Zákazník po uzavření Smlouvy požaduje jakoukoli její změnu (kromě postoupení), a to například přidání přistýlky, změnu pokoje, navýšení počtu osob apod., jedná se o návrh na změnu smlouvy, který je možný pouze se souhlasem Cestovní kanceláře. Pokud Cestovní kancelář se změnou souhlasí, informuje Zákazníka o podmínkách změny včetně výše dodatečných poplatků za provedení změny. Změny může provádět pouze Zákazník, který sjednával a podepisoval Smlouvu.

## 10. ODSTOUPENÍ ZE STRANY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- 10.1. Cestovní kancelář je oprávněná odstoupit od Smlouvy v případě, kdy:
- zájezd byl zrušen, nebo
  - Zákazník porušil svou smluvní povinnost, zejména pokud neuhradil řádně a včas některou z plateb na úhradu ceny zájezdu.
- 10.2. Cestovní kancelář je oprávněná zájezd zrušit a od Smlouvy odstoupit v případě, kdy počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnížší počet určený ve Smlouvě, pokud byl takový počet stanoven (např. u poznávacích zájezdů). O zrušení zájezdu musí být Zákazník informován nejpozději:
- 20 dní před začátkem zájezdu trvajícího déle než 6 dní,
  - 7 dní před začátkem zájezdu trvajícího 2–6 dní,
  - 48 hodin před začátkem zájezdu trvajícího méně než 2 dny.
- 10.3. Cestovní kancelář je dále oprávněná zájezd zrušit a od Smlouvy odstoupit v případě, kdy jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (např. pokud nelze zaručit bezpečnost a ochranu zdraví Zákazníka

- v důsledku událostí v cílové destinaci, nebo pokud letecká společnost či jiný dopravce zruší let či cestu). O zrušení zájezdu musí být Zákazník informován bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 10.4. V případě zrušení zájezdu se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby, které Zákazník na úhradu tohoto zájezdu dosud poskytl. Pokud Cestovní kancelář informovala Zákazníka o zrušení zájezdu včas, nemá Zákazník nárok požadovat po Cestovní kanceláři náhradu škody způsobené zrušením zájezdu.
- 10.5. Cestovní kancelář a Zákazník se mohou dohodnout na nahrazení zrušeného zájezdu jiným zájezdem stejného nebo vyššího standardu. V případě, že je náhradní zájezd levnější než ten původní, vrátí Cestovní kancelář Zákazníkovi odpovídající rozdíl v ceně.
- 10.6. V případě odstoupení od Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby poskytnuté na platbu zájezdu po započtení svých nároků nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.
- 11. ODSTOUPENÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA**
- 11.1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od Smlouvy odstoupit.
- 11.2. Pokud Zákazník zajišťuje zájezd pro členy své rodiny či pro třetí osoby a jedná při odstoupení i jejich jménem, přebírá ve vztahu k nim plnou odpovědnost za své jednání.
- 11.3. Odstoupení musí být učiněno Zákazníkem, který podepsal Smlouvu, a to v písemné formě následujícími způsoby:
- zasláním odstoupení v listinné podobě na adresu Coral Travel s.r.o., Sokolovská 651/136a, 186 00 Praha 8,
  - elektronickou zprávou na adresu Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele uvedenou ve Smlouvě zaslanou z emailové adresy Zákazníka uvedené ve Smlouvě, nebo
  - písemným oznámením o odstoupení doručeným či vyplněným na kterémkoli prodejním místě Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele.
- 11.4. Účinek odstoupení od Smlouvy nastává dnem doručení odstoupení na výše uvedené fyzické či elektronické adresy Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele.
- 12. STORNO POPLATKY U ZÁJEZDŮ NA CHARTEROVÝCH LETECH**
- 12.1. V případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu na charterových letech ze strany Zákazníka z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti hradit odpůdné (storno poplatky), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:
- 5 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 30 dnů nebo více před začátkem zájezdu,
  - 50 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 29–21 dní před začátkem zájezdu,
  - 70 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 20–15 dní před začátkem zájezdu,
  - 80 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 14–7 dní před začátkem zájezdu,
  - 90 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 6–3 dny před začátkem zájezdu,
  - 100 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 2 dny nebo méně před začátkem zájezdu.
- 13. STORNO POPLATKY U ZÁJEZDŮ NA PRAVIDELNÝCH LINKÁCH (GDS)**
- 13.1. V případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu na pravidelných linkách ze strany Zákazníka z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti hradit odpůdné (storno poplatky), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:
- 30 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 60 dnů nebo více před začátkem zájezdu,
  - 60 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 59–15 dní před začátkem zájezdu,
  - 100 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 14 dnů nebo méně před začátkem zájezdu.
- 13.2. Zákazník bere na vědomí, že storno poplatky u zájezdu na pravidelných linkách jsou přísnější a řídí se vždy podmínkami konkrétního dopravce, hotelu či dalšího poskytovatele služeb. Z toho důvodu mohou přesáhnout výše uvedené procentní částky. Zákazník také bere na vědomí, že pokud je součástí poskytovaných služeb letecká přeprava, zavazuje se Zákazník uhradit Cestovní kanceláři veškeré náklady, které Cestovní kancelář vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.
- 14. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O ODSTOUPENÍ**
- 14.1. Den zahájení zájezdu se nezapočítává do počtu dnů rozhodných pro stanovení výše storno poplatků.
- 14.2. V případě, kdy se Zákazník bez předchozího odstoupení nedostaví včas k odjezdu na zájezd nebo se zájezdu neúčastní, činí storno poplatek 100 % z konečné ceny zájezdu.
- 14.3. Zákazník nemusí platit storno poplatky v případě, kdy odstoupí od Smlouvy z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, které nastaly v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí, a které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb na zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 14.4. Zákazník dále nemusí platit storno poplatky v případě, kdy odstoupí od Smlouvy z těchto důvodů:
- Cestovní kancelář podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu a Zákazník odstoupí od Smlouvy ve stanovené lhůtě,
  - Cestovní kancelář není schopná splnit zvláštní požadavky Zákazníka, k jejichž splnění se zavázala, a Zákazník odstoupí od Smlouvy ve stanovené lhůtě, anebo
  - pokud mají poskytované služby podstatnou vadu a Cestovní kancelář vadu v Zákazníkem poskytnuté přiměřené lhůtě neodstraní.
- 14.5. Cestovní kancelář může stanovit jinou výši storno poplatků pro:
- last minute nebo first minute nabídky nebo jiné speciální nabídky,
  - smlouvy pro jednotlivé služby cestovního ruchu,
  - skupinové rezervace (od 20 osob),
  - zájezdy na vyžádání.
- 14.6. V případech uvedených v předchozím odstavci Cestovní kancelář předem informuje Zákazníka o přesných podmínkách zrušení zájezdu a o výši storno poplatků.
- 14.7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Cestovní kanceláře a také veškeré úhrady, které Cestovní kancelář uhradila nebo musí uhradit svým smluvním partnerům a dodavatelům pro zajištění objednaných služeb cestovního ruchu.
- 14.8. V případě sjednaného pronájmu vozidla, parkování na letišti, vstupenek na kulturní a sportovní akce či v případě jiných doplňkových služeb činí storno poplatky týkající se těchto služeb 100 % jejich ceny bez ohledu na okamžik odstoupení od Smlouvy.
- 14.9. V případě sjednaného cestovního pojištění bere Zákazník na vědomí, že cestovní pojištění, jakékoli jeho změny či možnost storna se řídí pojistnými podmínkami.
- 14.10. Pokud dojde ke snížení počtu účastníků zájezdu uvedených ve Smlouvě, účtují se storno poplatky ve výši odpovídající skutečným nákladům na tuto změnu za každého zrušeného účastníka, pokud není ve Smlouvě či ve speciálních podmínkách stanoveno jinak.
- 14.11. Cestovní kancelář má právo započíst si svůj nárok na storno poplatek oproti Zákazníkem dosud zaplacené částce na úhradu ceny zájezdu. Podpisem Smlouvy Zákazník s tímto postupem výslovně souhlasí.
- 14.12. V případě odstoupení od Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby poskytnuté na platbu zájezdu po započtení svých nároků nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.
- 14.13. Zákazník může k odstoupení použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je k dispozici na webové stránce [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz).
- 15. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN**
- 15.1. Cestovní kancelář je povinna před uzavřením Smlouvy poskytnout Zákazníkovi standardizovaný formulář o zájezdu.
- 15.2. Nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi vhodným způsobem podrobné pokyny a další pro Zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, nejsou-li již obsaženy ve Smlouvě, v potvrzení objednávky, anebo v katalogu nebo na webových stránkách Cestovní kanceláře. Těmito informacemi budou zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu. Ve stejné lhůtě poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi také všechny potřebné stvrzení, vouchery či poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu nebo pro využití objednaných služeb potřeba. Zákazník je povinen mít tyto dokumenty v tištěné podobě s sebou pro čerpání veškerých služeb v rámci zájezdu.
- 15.3. Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní Cestovní kancelář povinnosti podle předchozího odstavce již při

- uzavření Smlouvy.
- 15.4. Cestovní kancelář poskytne Zákazníkovi informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení viz a o zdravotních formalitách státu určení. Tyto informace jsou dostupné na stránkách Ministerstva zahraničních věcí: <https://www.mzv.cz/>. V případě, že je Zákazník či účastník zájezdu občanem státu, který není členem EU, berou tito na vědomí, že je jejich povinností informovat se o aktuálních pasových a vízových požadavcích u svého zastupitelského úřadu.
- 15.5. Cestovní kancelář sdělí Zákazníkovi informace o kontaktní osobě zodpovědné za konkrétní zájezd a o způsobu, jakými ji lze během zájezdu kontaktovat.
- 15.6. Cestovní kancelář má povinnost informovat zákazníka o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců.
- 15.7. Zákazník je povinen včas poskytnout Cestovní kanceláři nebo Zprostředkovateli veškeré informace a doklady potřebné k uzavření Smlouvy a k jejímu plnění.
- 15.8. Zákazník je povinen před zahájením zájezdu poskytnout informace o veškerých zdravotních problémech či omezeních svých i osob s ním cestujících, které by mohly ohrozit pokojný průběh zájezdu. V případě využití letecké dopravy se tato povinnost týká i těhotenství v jakémkoli stádiu. Jednotliví letečtí dopravci mají pro cestování těhotných žen různá pravidla, s nimiž je Zákazník povinen se seznámit.
- 15.9. Zákazník se zavazuje informovat Cestovní kancelář před uzavřením Smlouvy o tom, že:
- a) účastník, pro něhož byla Smlouva uzavřena, je nezletilé dítě bez doprovodu zákonného zástupce,
  - b) Zákazník potřebuje pomoc se zavazadly, při nástupu i výstupu z letadla, případně v jiných případech během zájezdu z důvodu jeho zdravotního či jiného znevýhodnění, nebo že
  - c) Zákazník cestuje s vodícím psem, je neslyšící, používá invalidní vozík či má jiné zdravotní znevýhodnění, které vyžaduje speciální asistenci.
- 15.10. Zákazník bere na vědomí, že pokud v popisu zájezdu, ubytování, dopravy či jiné poskytované služby není výslovně uvedeno, že jsou tyto služby vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, platí, že tomu tak není. V takovém případě je Zákazník povinen kontaktovat Cestovní kancelář, která mu poskytne podrobnější informace o vhodnosti prostor či služeb pro osoby s konkrétní omezenou schopností pohybu.
- 15.11. Zákazník bere na vědomí, že místa pro osoby s omezenou schopností pohybu a jejich dostupnost musí být dopředu odsouhlasena dopravcem. V zájmu bezpečnosti je na některých letech povolen omezený počet cestujících se zvláštními potřebami a nezletilých bez doprovodu, proto je nutné se před objednávkou informovat u Cestovní kanceláře o konkrétních podmínkách.
- 15.12. Zákazník nese plnou odpovědnost za důsledky neposkytnutí informací dle odst. 15.7. až 15.11. včas a v plném rozsahu. Dopravce si vyhrazuje právo odmítnout přepravu Zákazníka, jehož zvláštní podmínky přepravy nebyly předem dohodnuty. Cestovní kancelář ani dopravce v takovém případě neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikla.
- 15.13. Zákazník je povinen před zahájením zájezdu zkontrolovat, zda údaje na jízdenkách nebo poukazech obdržенých od Cestovní kanceláře jsou správné a odpovídají údajům na cestovních dokladech.
- 15.14. Zákazník je povinen neprodleně informovat Cestovní kancelář, Zprostředkovatele nebo dopravce o jakýchkoli nesrovnalostech v jeho datech. V případě, že je chyba způsobena Cestovní kanceláří nebo Zprostředkovatelem, zavazuje se Cestovní kancelář bezplatně údaje opravit. Pokud se jedná o chybu Zákazníka, má Cestovní kancelář právo požadovat po Zákazníkovi úhradu veškerých nákladů, které Cestovní kanceláři z tohoto důvodu vzniknou, a to zejména poplatků, které si účtuje dopravce, poskytovatel ubytování či jiný poskytovatel služeb, nebo administrativních nákladů Cestovní kanceláře.
- 15.15. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud jsou součástí poskytovaných služeb také služby delegáta, jsou poskytovány zpravidla v českém či ve slovenském jazyce. Ostatní služby cestovního ruchu včetně služeb místního zástupce Cestovní kanceláře budou Zákazníkovi poskytnuty zpravidla v jazyce místa pobytu, případně v jazyce místa registrace leteckého dopravce nebo v jiném světovém jazyce.
- 15.16. Zákazník bere na vědomí, že během transferu z/na letiště nemusí být přítomen česky/slovensky mluvící delegát ani místní zástupce cestovní kanceláře.
- 15.17. Zákazník bere na vědomí, že případné transfery z/na letiště či fakultativní výlety jsou služby poskytované v rámci skupiny, jejíž velikost je určena zpravidla kapacitou dopravního prostředku.
- 15.18. Zákazník bere na vědomí, že předpokládané časy letů uvedené ve Smlouvě se mohou změnit. Zákazník je povinen zkontrolovat čas odletu 24 hodin před plánovaným začátkem cesty na webových stránkách odletového letiště, případně telefonicky na čísle +420 601 177 177 (Po-Ne 09:00-18:00).
- 15.19. Zákazník má povinnost dostavit se včas na místo odjezdu, a to jak před cestou do destinace, tak i při zpáteční cestě. Za včasné dostavení v případě letecké dopravy se považuje přítomnost na letišti s předstihem minimálně 2 – 3 hodiny před plánovaným odletem, a to dle podmínek či doporučení konkrétního leteckého dopravce.
- 15.20. Pokud se Zákazník nedostaví na místo odjezdu určené Cestovní kanceláří z důvodu nezávislých na Cestovní kanceláři nebo pokud nemá potřebné cestovní doklady, musí neprodleně informovat Cestovní kancelář o tom, zda se se do cílové destinace dopraví vlastními prostředky a na vlastní náklady. Zákazník v takovém případě nemá nárok na náhradu za nevyužité místo v letadle, v hotelu či za jiné zaplacené, ale neposkytnuté služby. Pokud Zákazník neinformuje včas Cestovní kancelář dle první věty tohoto odstavce, považuje se jeho jednání za odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka, přičemž Zákazník je povinen platit storno poplatek ve výši 100 % ceny zájezdu.
- 15.21. Zákazník je povinen dodržovat veškeré pokyny zástupce Cestovní kanceláře, dodržovat pravidla pro přepravu zavazadel při letecké či jiné dopravě, řídit se pokyny pohraničních a celních úředníků, bezpečnostních složek či jiných úředních osob, dodržovat pravidla poskytovatelů služeb cestovního ruchu a zákony cílové destinace.
- 15.22. Cestovní kancelář (stejně jako dopravce či jiný poskytovatel služeb) má právo nepřipustit Zákazníka k zájezdu nebo ho vyloučit v případě, že svým chováním narušuje veřejný pořádek nebo svým chováním nepřiměřeně obtěžuje další cestující, zástupce Cestovní kanceláře nebo jiného poskytovatele služeb (např. v případě nadměrné konzumace alkoholu, nevhodného či agresivního chování apod.). Zákazník je odpovědný za chování nezletilých dětí, které s ním cestují, a osob, které jsou v jeho péči. V případě, že Cestovní kancelář vyloučí Zákazníka ze zájezdu nebo z poskytování jiné služby z důvodu jeho chování, nemá Zákazník nárok na vrácení částek zaplacených za danou službu a Cestovní kancelář neodpovídá za žádnou škodu vzniklou v důsledku vyloučení této osoby ze zájezdu.
- 15.23. Zákazník a účastníci mají povinnost hlídat svá zavazadla a další osobní věci a nenechávat je bez dozoru. Doklady a cenné předměty je vhodné ponechat v trezoru v rámci ubytování.
- 15.24. Zákazník bere na vědomí, že součástí zájezdu není cestovní pojištění, pokud není navíc sjednáno. Cestovní pojištění může Cestovní kancelář na žádost Zákazníka zprostředkovat, nebo si ho Zákazník může zajistit sám. Pokud si Zákazník cestovní pojištění nezajistí, přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění.
- 15.25. Zákazník odpovídá za správnost svých poskytovaných osobních údajů, jakož i osobních údajů třetích osob, pro které Smlouvu uzavírá, a je odpovědný za škodu, která může uvedením nesprávných údajů vzniknout.
- 15.26. Zákazník se zavazuje zajistit, aby všichni cestující včetně dětí měli na začátku cesty platný cestovní doklad, jehož platnost pokrývá celou dobu zájezdu, případně i určitou dobu po konci zájezdu, pokud to daná cílová země vyžaduje. Zákazník se zavazuje, že na začátku cesty zajistí řádné vyplnění a platnost očkovacích průkazů, zdravotních prohlášení, pojistných smluv, vstupních formulářů apod., které jsou v cílové zemi vyžadovány.
- 15.27. Zákazník je povinen zajistit, že nezletilé děti, které cestují bez svého rodiče/zákonného zástupce, budou mít s sebou písemný souhlas rodičů/zákonných zástupců s cestou dítěte do zahraničí. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech může být nutný souhlas i druhého rodiče / zákonného zástupce. Podrobnější informace jsou dostupné v dokumentu Důležité informace a také na webových stránkách [https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky\\_vycestovani\\_z\\_cr/cestovani\\_s\\_detmi.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/cestovani_s_detmi.html).
- 16. POMOC V NESNÁZÍCH**
- 16.1. Cestovní kancelář má povinnost poskytnout Zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 16.2. Ocitne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích, nebo pokud v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností nelze zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, poskytne mu Cestovní kancelář neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:
- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
  - b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a
  - c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- 16.3. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Cestovní kancelář za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 17. VADY A JEJICH REKLAMACE**
- 17.1. Podrobné informace ke způsobu uplatnění reklamace upravuje Reklamační

řád, který tvoří přílohu Smlouvy a je k dispozici také na webové stránce Cestovní kanceláře [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz).

#### 18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1. O nárocích souvisejících s plněním Smlouvy Zákazník neprodleně informuje Cestovní kancelář nebo Zprostředkovatele, který je předá Cestovní kanceláři.
- 18.2. Veškeré spory vyplývající ze Smlouvy budou přednostně řešeny smírnou cestou prostřednictvím jednání mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem.
- 18.3. V případě, že mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem dojde ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:  
**Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)
- 18.4. Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1. Zákazník nemá právo požadovat slevu z ceny zájezdu nebo částečné vrácení zaplacené ceny, pokud nevyužije některou ze služeb obsažených ve Smlouvě.
- 19.2. Strany vylučují použití § 1732 odst. 2 občanského zákoníku, tedy vylučují, že návrh poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou či v katalogu je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit.
- 19.3. Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, tedy vylučují, že odpověď s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, je přijetím nabídky.
- 19.4. Tyto Podmínky a Smlouvy, které Podmínky upravují, se řídí právním řádem České republiky. Všechny spory vzniklé ze Smluv upravených těmito Podmínkami, budou řešeny před obecnými soudy České republiky.
- 19.5. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne **4. 4. 2024**.

## DŮLEŽITÉ INFORMACE

### CESTOVNÍ DOKLADY A VÍZOVÉ FORMALITY

Z České republiky lze vycestovat pouze s platným cestovním dokladem, kterým je cestovní pas nebo v případě cesty do země EU také občanský průkaz. Každý občan ČR včetně dětí je povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Podrobné informace k cestovním dokladům lze najít na stránkách Ministerstva vnitra ČR [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz). Cestovní kancelář poskytne Zákazníkovi (občan EU) informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách, které jsou nutné pro vstup a pobyt v daném státě. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda je doba platnosti cestovního pasu a jiných dokladů dostatečná pro vycestování a pobyt v daném státě. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za problémy související s vypršením platnosti těchto dokladů, ani za problémy způsobené tím, že Zákazník nesdělí podstatné informace včas nebo je uvede chybně. Udělení víz spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů a Cestovní kancelář na udělení/neudělení víz nemá vliv. Podmínky vstupních a vízových formalit do zahraničí jsou uvedeny také na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Vzhledem k možným změnám týkajících se vstupu a pobytu v daném státě doporučujeme ověřit si před cestou, zda se podmínky pro vstup a pobyt daného státu nezměnily. Ke sdělování aktuálních podmínek ke vstupu a pobytu na území cizího státu je příslušný zastupitelský úřad daného státu. Zákazníci, kteří jsou příslušníci jiných států než EU, jsou povinni se sami informovat o aktuální vízové povinnosti u zastupitelského úřadu daného státu, kam cestují, a potřebná víza si zajistit.

### CESTOVÁNÍ S DĚTMI

Dítě může cestovat do zahraničí pouze v případě, že má vlastní cestovní doklad, a to vlastní cestovní pas nebo vlastní občanský průkaz v případě cesty do země EU. Podrobné informace k cestovním dokladům dětí lze najít na stránkách Ministerstva vnitra ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Některé státy požadují písemný souhlas rodičů s vycestováním dítěte (nezletilé osoby) do zahraničí, pokud dítě cestuje v doprovodu jiné osoby, než je rodič/zákonný zástupce, popř. cestuje-li samo nebo pouze s jedním rodičem. V takovém případě doporučujeme ověřit si u zastupitelského úřadu daného státu, zda je písemný souhlas s cestou dítěte do zahraničí vyžadován. Informace k cestování dětí do zahraničí jsou uvedeny na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v kapitole Cestování s dětmi a v podmínkách cestování do jednotlivých států světa.

### DĚLKA ZÁJEZDU / POBYTU

Délka zájezdu se odvozuje od počtu dní. Za začátek zájezdu se považuje okamžik zahájení první služby. Ukončení poslední služby se považuje za konec zájezdu. První a poslední den zájezdu jsou určeny především pro zajištění dopravy do cílové destinace a zpět do ČR, nikoli pro odpočinek či jiné aktivity. V případě pozdního odletu do/z destinace může doprava zasahovat do následujícího dne. V případě odletu z ČR krátce po půlnoci je třeba dostavit se k odbavení na letišti předcházející den.

Délka pobytu se odvozuje od počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení, i pokud noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Pobyt se rozumí poskytnutí ubytování v době od přihlášení (check-in) do odhlášení (check-out), o časech přihlášení a odhlášení má právo rozhodnout ubytovací zařízení. Čas přihlášení se většinou pohybuje mezi 14:00-18:00 a čas odhlášení mezi 10:00-12:00, a to v závislosti na podmínkách konkrétního ubytování. V případě pozdního odletu z ČR se může stát, že Zákazník bude ubytován až následující den. V případě odletu z destinace zpět do ČR krátce po půlnoci je třeba opustit ubytovací zařízení předposlední den pobytu.

### UBYTOVÁNÍ

V každé zemi jsou ubytovací zařízení klasifikována dle standardů a kritérií specifických pro danou zemi. Nejčastější je kategorie od jedné do pěti (kategorie jsou označeny symboly 1\* až 5\*, v některých zemích se používají i tzv. „klíče“, které nemusí odpovídat počtu uváděných hvězd). V popisech hotelů v katalogové, webové či jiné nabídce je uváděna oficiální kategorie dle klasifikačního systému platného v dané zemi. V případě, že ubytovací zařízení nemá místní oficiální kategorii, je uváděno bez oficiální kategorie. Pro vaše pohodlí poskytuje Cestovní kancelář kromě popisu každého ubytovacího zařízení své subjektivní hodnocení hotelu (v podobě 🌟, přičemž 🌟🌟🌟🌟🌟 znamená ubytovací zařízení nejvyšší kategorie, 🌟 nejnižší kategorie), a to s přihlédnutím ke stavu hotelu, jeho velikosti, počtu poskytovaných služeb, recenzím cestovatelů a dalším informacím. Vlastní hodnocení Cestovní kanceláře poskytuje Zákazníkovi informace navíc, může se odlišovat od oficiální kategorie a nenahrazuje ji.

Cestovní kancelář nemá vliv na následující skutečnosti:

- Nárok na čerpání služeb v ubytovacím zařízení (ubytování, stravování, ostatní služby) se řídí dle mezinárodních pravidel bez ohledu na čas příletu/zpátečního odletu a trvá od přihlášení (check-in, obvykle mezi 14:00-18:00) do odhlášení (check-out, obvykle mezi 10:00-12:00). O přesných časech pro check-in/check-out má právo rozhodnout ubytovací zařízení interními pravidly. Pokud chce Zákazník využít dřívějšího přihlášení (early check-in) nebo naopak pozdějšího odhlášení (late check-out) doporučujeme zkontrolovat tuto možnost s Cestovní kancelář před rezervací zájezdu (popř. lze tyto služby objednat a zaplatit přímo na místě v recepci v závislosti na volných kapacitách ubytovacího zařízení).
- Přistýlka v pokoji nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, gauč, vysouvací lůžko z úložného prostoru nebo palanda. V některých destinacích může být jedna přistýlka společná pro dvě děti. Přidáním přistýlky do pokoje může dojít k omezení prostoru.
- Při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko. Standardní jednolůžkový pokoj je vždy menších rozměrů a může být umístěn v méně výhodné poloze.
- Ubytování infanta (dítěte do nedovršených 2 let věku v době čerpání poslední služby) nad rámec maximální kapacity pokoje/apartmánu se řídí podmínkami ubytovacího zařízení a je vždy na vyžádání, a to před potvrzením Smlouvy ze strany Cestovní kanceláře. Dětské postýlky jsou k dispozici pouze dle možností ubytovacího zařízení a ve většině případů za poplatek. Přidáním dětské postýlky do pokoje může dojít k omezení prostoru. Další pomůcky (nočníky, plenky, dětská strava apod.) nebývají v ubytovacích zařízeních k dispozici.
- Klimatizace je ve většině ubytovacích zařízení řízena centrálně a funguje v určitou dobu stanovenou hotelem, nemusí být v provozu 24 hodin denně. V pokojích rodinného typu, apartmánech a studiích skládajících se ze 2 a více pokojů může být klimatizace pouze v jednom z pokojů.
- Při poskytování internetu/wi-fi (zdarma nebo za poplatek) Cestovní kancelář ani poskytovatel služby negarantují stálost připojení a dostupnost kdekoli v areálu hotelu. Tato služba není určena k profesionálnímu využití a její uživatel akceptuje veškerá rizika spojená s přístupem k internetu prostřednictvím wi-fi včetně rizik spojených s omezeným zabezpečením těchto sítí.
- Fotografie ubytovacích zařízení a pokojů uvedených v katalogové, webové či jiné nabídce jsou ilustrační a nemusí vždy korespondovat s pokojem, který je cestujícím na místě přidělen. Většina hotelů se skládá z hlavní budovy a dalších budov v rámci komplexu, někdy oddělených silnicí nebo umístěných dále od centrální budovy. Přidělení konkrétního pokoje je plně v kompetenci daného ubytovacího zařízení a závisí na aktuálním počtu volných pokojů a jejich umístění, Cestovní kancelář nemá vliv na to, ve které části bude cestující ubytován.
- V některých hotelech (zejména vyšší kategorie) je vyžadováno formální oblečení během večere (včetně vhodné obuvi; zpravidla muži dlouhé kalhoty, ženy sukně, šaty či kalhoty). Při nedodržení těchto pravidel oblékání se může stát, že nebudete vpuštěni do hotelové restaurace.
- U ubytování apartmánového typu nebývá závěrečný úklid zahrnut v základní ceně pobytu. Informace o závěrečném úklidu je vždy uvedena v popisu apartmánového ubytování. Kvalita ubytování v apartmánech není totožná s hotelem poskytovaných služeb je zpravidla nižší než v hotelu.
- Ne každé ubytovací zařízení má speciálně upravené pokoje pro osoby se zdravotním omezením. Zákazník je povinen se před uzavřením Smlouvy informovat o možnosti takového ubytování. Cestovní kancelář nezaručuje, že tento typ pokojů bude mít možnost výhledu na moře, protože obvykle bývá vhodné umístěn (např. v nižších patrech).
- Úroveň poskytovaných služeb vychází vždy z místních podmínek a zvyklostí, proto je třeba počítat s určitou ležérností a mnohdy i s menší zkušeností personálu, na druhou stranu často s přátelským přístupem. Stejně tak mohou být kulturní a hygienické zvyklosti odlišné od našich.
- Voda z vodovodu není ve většině destinací určena k přímé konzumaci, doporučuje se zakoupit vodu balenou. V destinacích může docházet k opakovaným výpadkům elektrické energie, které mají vliv na fungování klimatizace a výpadky dodávek teplé a studené vody. V některých státech používají jiný typ zástrček a je tak nutné použít adaptér.
- Ve výjimečných případech, nikoli však vinou Cestovní kanceláře, může dojít k překročení kapacity ubytovacího zařízení (overbooking). V takovém případě bude poskytnuto jiné ubytování stejné či vyšší kategorie.
- Přírodní podmínky v místě pobytu jsou spojeny s výskytem různé fauny. Takoví živočichové se v místě vyskytují běžně a je třeba s nimi počítat. I přes veškeré snahy místních úřadů či ubytovatelů nelze zcela vyloučit jejich výskyt jak v prostorách ubytovacího zařízení, tak v jednotlivých pokojích. Cestovní kancelář

nenese odpovědnost za případně se vyskytující hmyz, ještěrky, plazy a jinou místní faunu jako jsou volně pobíhající psi, kočky, popř. mořští živočichové apod.

## STRAVOVÁNÍ

Nárok na čerpání stravovacích služeb závisí na čase přihlášení v den příjezdu a čase odhlášení v den odjezdu. Podmínky čerpání stravovacích služeb jsou vždy stanoveny ubytovacím zařízením a nelze je před a po tomto čase nárokovat, pokud nemá Zákazník zakoupenou službu dřívejší přihlášení/pozdější odhlášení. Úroveň stravování závisí na kategorii ubytovacího zařízení, počtu hostů a ročním období, na což Cestovní kancelář nemá vliv. Podrobný popis konceptu stravování v daném ubytovacím zařízení obdržíte na recepci nebo na hotelové informační tabuli. Nabídka a příprava jídel odpovídá místním zvyklostem, Cestovní kancelář nemá vliv na různorodost nabídky jídel, na opakování nabídky jídel, velikost a teplotu porcí, chuť a složení pokrmů apod. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak. V každé variantě all inclusive se občerstvení podává v místech a časech určených hotelem, a to formou bufetu, není-li uvedeno jinak. Při vysoké obsazenosti hotelu může dojít v restauracích a barech k prodloužení intervalu obsluhy, z tohoto důvodu může být organizace stravování rozdělena do více skupin. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. Podrobnosti o stravování během výletů poskytne delegát před zakoupením výletu. Nevychápaná strava v hotelu při fakultativních výletech propadá a není hrazena. Ke zmeškání stravy může dojít i z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu, v těchto případech může být v souladu s interními pravidly hotelu poskytnuta strava v podobě tzv. studeného talíře, snídaňového balíčku apod.

## BAZÉNY, LEHÁTKA A SLUNEČNÍKY, PLÁŽE

Využívání bazénů (a případných aquaparků/skluzavek) v ubytovacím zařízení je možné během jejich provozní doby, probíhá na vlastní nebezpečí a je třeba respektovat jejich provozní řád. V případě nepříznivého počasí může být provoz bazénů/aquaparků omezen. Pokud je součástí ubytovacího zařízení i vyhřívání bazénů, řídí se vyhřívání interními pravidly (např. v červenci a srpnu se tyto bazény nevyhřívají). Počet lehátek a slunečníků u bazénů neodpovídá kapacitě ubytovacího zařízení (jsou k dispozici v omezeném množství), jejich rezervace je zakázaná a zapůjčení může být zpoplatněno. Lehátka a slunečníky na pláži bývají k dispozici za poplatek, není-li uvedeno jinak. Většina pláží je veřejná a přístupná i místním obyvatelům, o jejich úklid se obvykle stará obec či provozovatelé služeb. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit změnu vzhledu pláže, nánosy vodní trávy nebo výskyt medúz apod. a jejich provoz tak může být omezen. Údaje o vzdálenosti pláže od ubytovacího zařízení v katalogové, webové či jiné nabídce jsou orientační a měřené vzdušnou čarou od hranice pláže k areálu ubytovacího zařízení, cesta pěšky nebo jízda může být delší.

## SPORTOVNÍ AKTIVITY A ZÁBAVA

Některá ubytovací zařízení pořádají pro své hosty animační programy, ke kterým patří různé sportovní aktivity (např. stolní tenis, plážový volejbal, aerobic apod.) a večerní programy a show, které mohou trvat i do pozdních nočních hodin. Animační programy mohou být vedeny v různých jazycích, druh animačního programu a frekvence závisí na kategorii hotelu, momentální obsazenosti a sezóně. V některých hotelech, zejména v hotelech nižších kategorií či nacházejících se blízko centra letoviska, je nabídka zábavy výrazně omezena nebo tyto programy nejsou vůbec poskytovány.

Ve vybraných ubytovacích zařízeních jsou k dispozici také animátoři Cestovní kanceláře (česky nebo slovensky mluvící), kteří zajišťují aktivity pro děti. Seznam hotelů a bližší informace k aktivitám, věku dětí a období, ve kterém probíhají, jsou k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz), přesný program aktivit pak v místě pobytu.

## LETECKÁ PŘEPRAVA

Letecká přeprava do cílových destinací je zajišťována formou charterových letů a/nebo letů na pravidelných linkách. Všechny lety jsou provozovány ověřenými leteckými společnostmi. Pokud není v popisu dopravy uvedeno nic o kategorii dopravního prostředku, platí, že se jedná o základní turistickou kategorii. Na základě platných mezinárodních předpisů a dohod nemůže Cestovní kancelář ovlivnit případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně mezipřistání). V některých případech mohou tyto změny nastat i krátce před plánovaným časem odletu. Cestovní kancelář neručí za zpoždění letů, která mohou nastat v důsledku povětrnostních, technických, nebo jiných vlivů nezávislých na vůli dopravce, nenese odpovědnost za škody s nimi spojené a upozorňuje na možnost jejich vzniku. V případě brzkého odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večere v hotelu). Délka trvání zájezdu vychází z platného letového řádu v době uzavření Smlouvy. Vážený limit pro leteckou přepravu zavazadel se liší dle jednotlivých leteckých společností, případná nadváha je zpoplatněna dle aktuálních ceníků. Pokud Zákazník nevyužije maximální množství zavazadel zahrnutých v ceně, nemá nárok na slevu či vrácení peněz za nevyužitou službu. Občerstvení na palubách většiny letů je nabízeno zpravidla za

poplatek a cestující je platí přímo v letadle palubnímu personálu, není-li objednávka občerstvení součástí Smlouvy.

Před cestou doporučujeme seznámit se s bezpečnostními pravidly platnými na letištích EU, která upravují zejména přepravu kapalin, a s přepravními podmínkami letecké společnosti, které jsou k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz) a/nebo na webových stránkách leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud při příletu do cílové destinace zjistíte poškození či ztrátu zavazadla, je třeba tuto skutečnost ihned nahlásit na reklamačním oddělení na letišti a sepsat protokol (P.I.R.), který je potřeba pro uplatnění nároku na odškodnění. Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese klient. Přeprava nadměrných zavazadel, sportovního vybavení a zvířat musí být nahlášena Cestovní kanceláří před rezervací zájezdu, řídí se přepravními podmínkami letecké společnosti, je možná pouze na základě souhlasu letecké společnosti a za poplatek. Následná přeprava nadměrných zavazadel a sportovního vybavení z letiště do ubytovacího zařízení a zpět je na vlastní náklady Zákazníka. V případě zvířete je zároveň nutné před rezervací zájezdu ověřit, zda dané ubytovací zařízení umožňuje pobyt se zvířetem.

Cestovní kancelář upozorňuje, že letecká společnost (nebo orgán státní moci) má právo vyloučit z přepravy Zákazníka, jehož duševní nebo fyzický stav, včetně intoxikace alkoholem a drogami, může být nebezpečný jemu, ostatním cestujícím, posádce a může narušit bezpečný chod letu. Letecký dopravce může ve svých předpisech uložit další omezení týkající se požadavků na nástup na palubu; osoby nemocné či jinak zdravotně omezené (včetně těhotných žen) by tak měly přepravními podmínkami věnovat zvýšenou pozornost. V případě vyloučení z přepravy zaniká nárok Zákazníka na úhradu nevyčerpaných služeb a Cestovní kancelář neodpovídá za žádnou škodu vzniklou v důsledku vyloučení této osoby z přepravy.

## TRANSFERY V DESTINACI

V rámci zájezdu je po příletu do destinace poskytován standardní skupinový transfer na trase letiště-ubytovací zařízení-letiště, který probíhá dle umístění hotelů. Doba transferu je závislá na momentální dopravní situaci, množství hotelů na trase a počtu vystupujících/nastupujících osob a může trvat až několik hodin. Vzhledem k terénu, silniční infrastruktuře a poloze hotelu transfer nemusí vždy končit/začínat přímo před hotelem (zpravidla kvůli nemožnosti průjezdu/otočení autobusu). Pro komfort cestujících nabízí Cestovní kancelář možnost individuálního transferu za příplatek. Aktuální nabídka individuálních transferů je k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz). Transfery mohou být poskytovány standardními autobusy, mikrobusy, popř. osobními vozy taxi, z nichž ne každý může přepravovat invalidní vozík. V takovém případě je doprava zajišťována individuálním transferem za poplatek. Vždy před uzavřením Smlouvy je Zákazník povinen informovat se o možnosti přepravy vozíku na palubě letadla a během transferu. Cestující, který se nemůže samostatně pohybovat (zejména cestující na vozíku), bere na vědomí, že delegát/místní zástupce Cestovní kanceláře není vyškolen k asistenci handicapovaným osobám během transferů, pobytu a jakkoli nepomáhá ani s transportem cestujícího, ani se zavazadly. Z kapacitních důvodů nemůže delegát doprovázet všechny transfery.

## DELEGÁT / ZÁSTUPCE CESTOVNÍ KANCELÁŘE

V jednotlivých destinacích jsou přítomni česky nebo slovensky mluvící delegáti Cestovní kanceláře, případně místní zástupci určení Cestovní kanceláří (není-li uvedeno jinak). Po příjezdu do destinace je cestující povinen vyhledat delegáta, který cestující nasměruje k příslušnému dopravnímu prostředku určenému pro transfer. V některých destinacích není delegát oprávněn vstupovat do příletové/odletové haly. Během pobytu se koná uvítací schůzka, kde delegát poskytne základní informace o hotelu, místě pobytu a dále prezentuje nabídku fakultativních výletů. Delegáti jsou v ubytovacím zařízení k dispozici v určené návštěvní hodiny, mimo tyto hodiny (v případě jakýchkoli dotazů, problémů nebo mimořádných událostí) je lze kontaktovat telefonicky. Je třeba počítat s tím, že delegát má na starost více ubytovacích zařízení a že nebude k dispozici 24 hodin denně. Delegát dále organizuje transfery z/na letiště, ale není jeho povinností být u všech transferů přítomen. V případě mimořádných událostí má Zákazník také možnost kontaktovat Cestovní kancelář na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, jejíž číslo je uvedeno ve smlouvě nebo v cestovních dokumentech. Přímé kontakty na Cestovní kancelář jsou k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz). Během letů není přítomen žádný delegát/zástupce Cestovní kanceláře.

## VÝLETY A SUVENÝRY

Nabídku fakultativních výletů (včetně programu a možností stravování) prezentuje delegát během uvítací schůzky. Výlety jsou pořádány místní agenturou, Cestovní kancelář není jejich pořadatelem. Výlety se platí přímo v destinaci v místní měně a jsou prováděny česky/slovensky, případně anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Realizace výletu je podmíněna minimálním počtem účastníků, který bude sdělen při nabídce výletů. Případné nesrovnalosti/reklamace fakultativních výletů je třeba řešit bezodkladně na místě během pobytu. Za kvalitu suvenýrů

zakoupených během výletů nebo u hotelových prodejců (např. fotografie, videozáznam apod.) nenese Cestovní kancelář odpovědnost. Před vývozem suvenýrů doporučujeme seznámit se s pravidly pro jejich vývoz/dovoz, protože některé se nesmí vyvážet (např. korály).

#### **CENA ZA ZÁJEZD**

Pojem „cena cestovního balíčku“ zahrnuje dopravu, ubytování a případné stravování, transfer z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, služby delegáta (popř. místního zástupce Cestovní kanceláře), letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Pojem „celková cena zájezdu“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.

Celková cena zájezdu nezahrnuje zejména případné vízum, pobytové taxy a obdobné poplatky (jsou-li v dané destinaci vybírány) či volitelné nepovinné příplatky.

Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč. Dětské ceny, popř. slevy a příplatky, jsou dány věkovou hranicí, tj. dovršením daného věku dítěte v den návratu do ČR. Není-li uvedeno jinak, „cena od“ platí vždy v nejlevnějším termínu a nejlevnějším typu pokoje v rámci nabízené sezóny a je případně ponížena o aktuálně platné slevy např. v rámci first minute nabídky.

#### **FIRST MINUTE, LAST MINUTE, SPECIÁLNÍ NABÍDKY**

First minute (nabídka na „první chvíli“) je speciální nabídka zájezdů s mnoha výhodami, last minute (nabídka na „poslední chvíli“) je speciální nabídka zájezdů za zlevněnou cenu, speciální nabídky jsou další nabídky zájezdů prezentované Cestovní kanceláří. Nabídky mohou být prezentované v písemné podobě a/nebo na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz) a obsahují podmínky platné pro tyto nabídky včetně platebních a storno podmínek.

#### **MOŽNÉ ODCHYLKY A ZMĚNY**

Katalogová, webová či jiná nabídka zájezdů se připravuje se značným předstihem. V době mezi vydáním nabídky a uzavřením Smlouvy může dojít ke změnám místních poměrů, které mohou mít vliv na realizaci zájezdu. O aktuálních podmínkách budete informováni před uzavřením Smlouvy. Fotografie použité v katalogové, webové či jiné nabídce jsou ilustrační. Tyto fotografie jsou zpravidla také pořizovány se značným předstihem a mohou se odchylovat od skutečného stavu zobrazeného objektu (např. přestavba/přístavba či jiná adaptace ubytovacího zařízení). Veškeré informace o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogové, webové či jiné nabídce jsou známy v době jejich tisku/publikace a mohou se změnit. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že rozsah a kvalita poskytovaných služeb může být z titulu ochrany zdraví a bezpečnosti Zákazníka ovlivněna/omezena zavedením případných hygienických a dalších mimořádných opatření. Opatření určená k ochraně zdraví a jejich důsledky nejsou důvodem pro konstatování nižší jakosti zájezdu a Zákazník je povinen taková opatření dodržovat.

**Důležité informace k zájezdům Cestovní kanceláře jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu.**

**Tyto důležité informace jsou účinné od 24. 3. 2023.**



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob vyřizování reklamací Zákazníka, kterými se domáhá svých práv za vady zájezdu poskytnutého cestovní kanceláří Coral Travel s.r.o., IČO: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 375499 (dále jen „**Cestovní kancelář**“).

### 2. VADY A JEJICH VYTKNUTÍ

2.1. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

2.2. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu vytknout vadu zájezdu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Cestovní kancelář odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkovi vytknout vadu přímo v místě jejího vzniku místnímu zástupci Cestovní kanceláře, aby mohla být zajištěna její co nejrychlejší náprava. Pokud to není možné, může Zákazník vytknout vadu také přímo Cestovní kanceláři.

2.3. Delegát či místní zástupce Cestovní kanceláře, kterému Zákazník vytknul vadu, sepíše se Zákazníkem reklamační protokol na formuláři Cestovní kanceláře. Pokud není formulář dostupný, doporučuje Cestovní kancelář, aby popis reklamace obsahoval alespoň (i) jméno a příjmení Zákazníka, (ii) kontaktní údaje Zákazníka pro účely informování o vyřízení reklamace, (iii) číslo rezervace uvedené ve Smlouvě, (iv) specifikaci reklamované služby, (v) důvod a obsah reklamace a (vi) požadovaný způsob vyřízení reklamace, (vii) datum; případně také fotodokumentaci vady či číslo bankovního účtu, na který má být zaslána případná kompenzace.

2.4. Reklamace včetně odstranění vady musí být Cestovní kanceláří vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se Zákazníkem nedohodne jinak. Cestovní kancelář má právo požadovat dokumenty, fotografie, či jiné materiály prokazující Zákazníkovo tvrzení.

2.5. Zákazník je povinen minimalizovat či zabránit újmě, a to především včasným oznámením vady či poskytnutím součinnosti při jejím odstranění. Pokud by z důvodu pozdního vytknutí ze strany Zákazníka již nebylo možné vadu napravit, ačkoli při včasné vytknutí by náprava byla možná, nevzniká právo na slevu či na náhradu škody.

2.6. Cestovní kancelář odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

2.7. Neodstraní-li Cestovní kancelář vadu zájezdu v Zákazníkem poskytnuté přiměřené lhůtě, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez nutnosti hradit odstupné (storno poplatky).

2.8. Vyskytnou-li se podstatné vady zájezdu, nabídně Cestovní kancelář bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

2.9. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi přiměřenou slevu.

2.10. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

### 3. NÁHRADNÍ PŘEPRAVA NA MÍSTO ODJEZDU

3.1. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Cestovní kancelář v případě podle odst. 2.7., poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

3.2. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

3.3. Omezení výše nákladů podle předchozího odstavce se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že tyto osoby Cestovní kanceláři

sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.

### 4. PRÁVO NA SLEVOU Z CENY

4.1. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s odst. 2.2. má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

### 5. VYLOUČENÍ PRÁVA Z VADY

5.1. Zákazník bere na vědomí, že následující situace se nebudou považovat za vady Zájezdu:

- změny menšího charakteru nebo změny z důvodů okolností, které se daly předpokládat s ohledem na druh cesty, současné světové dění nebo místní situaci v konkrétní destinaci,
- změny, na jejichž možnost byl Zákazník dopředu upozorněn,
- zpoždění v letecké dopravě, změny cestovní třídy nebo přečerpání kapacity letu na pravidelných letech či jiné vady, za které je odpovědný dopravce,
- skutečnost, že ubytování nesplňuje osobní očekávání Zákazníka, ačkoli odpovídá popisu Cestovní kanceláře, nebo pokud
- v místě ubytování nebo v bezprostředním okolí probíhají stavební práce nebo jiné hlučné aktivity či shromáždění.

### 6. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

6.1. Cestovní kancelář odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Cestovní kancelář odpovídá Zákazníkovi také za technické závady v rezervačním systému.

6.2. Vytkl-li Zákazník Cestovní kanceláři řádně a včas vadu a neodstranila-li Cestovní kancelář, má Zákazník právo na náhradu škody. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na náhradu škody je dva roky.

6.3. Cestovní kancelář se povinnosti k náhradě škody zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

6.4. Cestovní kancelář dále nenese odpovědnost za:

- za škodu způsobenou v důsledku jednání či opomenutí Zákazníka (např. pokud se Zákazník nedostaví včas na místo odjezdu, nemá u sebe potřebné dokumenty, neposlechne pokynů Cestovní kanceláře atd.),
- škody způsobené třetími stranami, pokud se nejedná o osobu poskytující službu cestovního ruchu zahrnutou do zájezdu,
- škody způsobené vyšší mocí (například přírodní katastrofou, stávkou, politickými protesty apod.),
- škody na zavazadlech, osobních věcech či dokladech Zákazníka.

### 7. NÁHRADA ÚJMY ZA NARUŠENÍ DOVOLENÉ

7.1. Při porušení své povinnosti nahradí Cestovní kancelář Zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo Zákazníka není dotčeno ani v případě, kdy odstoupí od smlouvy nebo uplatní-li právo z vad zájezdu.

### 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Právo Zákazníka na náhradu škody podle Smlouvy nebo dle zákona se nedotýká a nijak nevylučuje právo požadovat náhradu za zpoždění či zrušení cesty v rámci letecké, vlakové, autobusové či námořní dopravy dle obecně závazných předpisů Evropského parlamentu a Rady Evropské unie či na základě platných mezinárodních smluv.

8.2. V případě, že mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem dojde ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

**Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

8.3. Při zakoupení zájezdu na internetu může Zákazník využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je pro tento účel zřízena Evropskou komisí, a to na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8.4. Tento Reklamační řád je účinný od 24. 3. 2023.

# DOKUMENTACE K ZÁJEZDU

# INFORMACE O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář Coral Travel s.r.o. si zajistila pojištění záruky pro případ úpadku u společnosti **International Passenger Protection Ltd (IPP) se společností Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE)** pod obchodním názvem Liberty Specialty Markets, členem koncernu Liberty Mutual Insurance Group. Sídlo společnosti LMIE: 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Lucemburské velkovévodství, registrační číslo B232280 (Registre de Commerce et des Societes). Kontakt pro zákazníky: IPP Claims at Sedgwick (oddělení společnosti Sedgwick pro nároky vůči společnosti IPP), Telefon: +420228886817, E-mail: [ippclaimscoralcz@de.sedgwick.com](mailto:ippclaimscoralcz@de.sedgwick.com), nebo on-line na adrese <https://www.ipplmalta.com/claims.asp>. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

- Překlad z anglického jazyka -

DocuSign Envelope ID: 7000D6C1-DB38-409E-8035-A0D189E15EDB



Následující text a naše logo by měly být uvedeny ve všech marketingových/obchodních podmínkách. Logo International Passenger Protections bude rozpoznáváno různými sdruženími a regulačními orgány, proto je důležité zobrazovat jej odpovídajícím způsobem, aby potvrzení o požadavcích na plnění přišlo přímo k nám, aniž by vás obtěžovalo.

#### Pro CZ pořadatele prodávající souborné služby v CZ

V souladu se směrnicí (EU) 2015/2302 nebo místními právními předpisy platnými v zemi, kde byly souborné služby prodány v období od 01.02.2024 (včetně) do 31.01.2025 (včetně) pojištěné osobě v rámci Souborných cestovních služeb a Spojené cestovní služby, cestující, kteří si rezervují zájezd u společnosti **Coral Travel s.r.o. – IČO 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 375499**, jsou plně chráněni v rozsahu částky zálohy a následně zůstatku všech námi přijatých peněžních prostředků, včetně zajištění repatriace a nákladů na ni, vzniklých v důsledku zrušení nebo přerušeni poskytování cestovních služeb z důvodu úpadku společnosti **Coral Travel s.r.o., Praha**.

Příslušné právní předpisy země, v níž má (mají) cestující bydliště, od nás obvykle vyžadují pouze poskytnutí pojištění pro Souborné a Spojené cestovní služby a Finanční ochrana jednodenních cest nebo samostatných cestovních služeb není vyžadována a není poskytována, pokud to místní právní předpisy nevyžadují. V případě dotazů k této věci se tedy obraťte na společnost **Coral Travel s.r.o., Praha**.

Společnost Coral Travel s.r.o., Praha sjednala pojištění poskytované společností International Passenger Protection Ltd (IPP) se společností Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE) pod obchodním názvem Liberty Specialty Markets, členem koncernu Liberty Mutual Insurance Group. Sídlo společnosti LMIE: 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Lucemburské velkovévodství, registrační číslo B232280 (Registre de Commerce et des Societes). LMIE je evropská akciová společnost, která podléhá dohledu úřadu Commissariat aux Assurances a jako pojišťovna a zajišťovna je držitelem licencí udělovaných Ministrem financí Lucemburska. Toto pojištění platí pouze pro cestující, kteří provádějí rezervace a platby přímo u společnosti Coral Travel s.r.o., Praha.

V případě našeho úpadku nás co možná nejdříve kontaktujte s uvedením všech podrobností o tom, co se stalo, s uvedením názvu Pořadatele vaší cesty:

#### Pro CZ cestující

IPP Claims at Sedgwick (oddělení společnosti Sedgwick pro nároky vůči společnosti IPP)  
Telefon: +420228886817  
E-mail: [ippclaimscoralcz@de.sedgwick.com](mailto:ippclaimscoralcz@de.sedgwick.com)  
nebo on-line na adrese <https://www.ipplmalta.com/claims.asp>

IPP Malta Ltd pod obchodním názvem Managing General Agents jménem Liberty Mutual Insurance Europe SE, Lucemburk.

*Digitální podpis ze služby DocuSign: Elektronicky podepsal/a:*

23/02/2024

David Brooks

C22A3CA2544A43C...

Místo a datum

David Brooks, Vedoucí evropského zastoupení

# INFORMACE O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU (ORIGINÁLNÍ ANGLICKÁ VERZE)

DocuSign Envelope ID: 7000D6C1-DB38-409E-8035-A0D189E15EDB



The following wording and our logo should be shown in all marketing / terms and conditions. International Passenger Protection's logo will be recognised by various associations and regulators so its important to display it accordingly so that confirmation of cover requests come direct to us without bothering you.

## For CZ Operators selling Packages in the CZ

In accordance with the Directive (EU) 2015/2302 or the local applicable law in the country of where the package was sold between 01.02.2024 – 31.01.2025 (both days inclusive) to the insured person under Package Travel & Linked Travel Arrangements, passenger(s) booking with Coral Travel s.r.o. - Reg. No. 177 17 965, with its registered office at Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, registered in the Commercial Register kept by Municipal Court in Prague under the file No. C 375499 are fully protected for the initial deposit and subsequently the balance of all monies received by us, including repatriation costs and arrangements, arising from cancellation or curtailment of your travel arrangements due to the insolvency of Coral Travel s.r.o., Praha.

The respective laws accordingly to the country of residence of the passenger(s) usually only requires us to provide cover for Package & Linked Travel Arrangements, there is no requirement for Financial Protection of day trips or single elements, and none is provided unless the local law requires such. If you have questions on this then please contact Coral Travel s.r.o. Praha.

Coral Travel s.r.o., Praha has taken out an insurance provided by International Passenger Protection Ltd (IPP) with Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE) trading as Liberty Specialty Markets, a member of the Liberty Mutual Insurance Group. LMIE's registered office: 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Grand Duchy of Luxembourg, Registered Number B232280 (Registre de Commerce et des Sociétés). LMIE is a European public limited liability company and is supervised by the Commissariat aux Assurances and licensed by the Luxembourg Minister of Finance as an insurance and reinsurance company. This insurance is only valid for passengers who book and pay directly with/to Coral Travel s.r.o. Praha.

In the event of our insolvency please make contact as soon as practically possible giving full details of what has happened quoting the name of your Travel Operator:

## For CZ Passengers

IPP Claims at Sedgwick  
Telephone: +420228886817  
Email: [ippclaims@coralcz@de.sedgwick.com](mailto:ippclaims@coralcz@de.sedgwick.com)  
or online at <https://www.ipplmalta.com/claims.asp>

IPP Malta Ltd acting as Managing General Agents on behalf of Liberty Mutual Insurance Europe SE, Luxemburg.

2/23/2024

DocuSigned by:  
*David Brooks*  
C22A3CA2544A43C...

Place and Date

David Brooks European Operations Director

## PŘEKLADATELSKÁ DOLOŽKA

Já, Mgr. Bc. Veronika Cenková, IČO: 01821369, soudní překladatel jazyka českého, anglického, ruského a ukrajinského zapsaný v seznamu tlumočnicků a překladatelů vedeném Ministerstvem spravedlnosti České republiky, tímto stvrzuji, že jsem osobně provedla překlad připojené listiny a že tento překlad souhlasí s textem předmětné listiny. Při provádění překladu nebyl přibrán konzultant ve smyslu zákona č. 354/2019 Sb.

Tento úkon byl vyhotoven dne 28. 2. 2024 v elektronické podobě dle ustanovení § 27 odst. 2 zákona č. 354/2019 Sb. a je zapsán v evidenci úkonů pod číslem položky: 046422/2024.

Mgr. Bc. Veronika Cenková  
  
Digitální podpis: 28.02.2024 10:36  
Dátum podpisu: soudní překladači

## FORMULÁŘ PRO INFORMACE K ZÁJEZDU

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář **Coral Travel s.r.o.**, IČO: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 375499, ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář Coral Travel s.r.o. má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny skutečně platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

### Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatky).
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář Coral Travel si zajistila pojištění záruky pro případ úpadku u společnosti **International Passenger Protection Ltd (IPP) se společností Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE)** pod obchodním názvem Liberty Specialty Markets, členem koncernu Liberty Mutual Insurance Group. Sídlo společnosti LMIE: 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Lucemburské velkovévodství, registrační číslo B232280 (Registre de Commerce et des Societes). Kontakt pro zákazníky: IPP Claims at Sedgwick (oddělení společnosti Sedgwick pro nároky vůči společnosti IPP), Telefon: +420228886817, E-mail: [ippclaimscoralcz@de.sedgwick.com](mailto:ippclaimscoralcz@de.sedgwick.com), nebo on-line na adrese <https://www.ipplmalta.com/claims.asp>. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

**Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.**

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKY

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „**Podmínky**“), se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené dle § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), mezi Zákazníkem a cestovní kanceláří Coral Travel s.r.o., IČO: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 375499 (dále jen „**Pořadatel**“ nebo „**Cestovní kancelář**“), jejichž podstatou je prodej zájezdu Zákazníkovi (dále jen „**Smlouva**“ nebo „**Smlouvy**“). Tyto podmínky se vztahují jak na zájezdy na charterových letech, tak i na zájezdy na pravidelných linkách (zájezdy na pravidelných linkách dále také jako „**GDS**“). Podmínky tvoří nedílnou součást Smluv.
- 1.2. Pokud není uvedeno jinak, je pro účely Podmínek za Zákazníka považována osoba, která uzavře Smlouvu nebo projeví zájem o její uzavření, a/nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena nebo které byla Smlouva postoupena (účastník).
- 1.3. Na základě Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje obstarat pro Zákazníka zájezd ve smlouvené kvalitě a Zákazník se zavazuje zaplatit za zájezd smlouvenou cenu.
- 1.4. Nedílnou součástí Smluv jsou kromě těchto Podmínek také Důležité informace, Reklamační řád, Zásady ochrany osobních údajů, případně zvláštní podmínky pro speciální nabídky či služby (např. pro first minute zájezdy). Přeprava cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami daného leteckého dopravce platnými v době letu. Všechny tyto dokumenty jsou dostupné na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz). Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že byl se všemi těmito dokumenty seznámen. V případě rozporu má Smlouva přednost před Podmínkami i před ostatními dokumenty.
- 1.5. Rozsah a podrobné charakteristiky poskytovaných služeb jsou specifikovány ve Smlouvě, v prezentaci konkrétní služby na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz) nebo v katalogu Cestovní kanceláře, ve standardizovaném formuláři poskytovaném Cestovní kancelář, jakož i v jiných propagačních materiálech či informacích poskytnutých Cestovní kancelář.
- 1.6. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkům seznámit se před uzavřením Smlouvy také s informacemi a recenzemi o vybraném ubytování, které jsou zveřejněné na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz), aby se Zákazník ujistil, že ubytování splňuje jeho požadavky. Cestovní kancelář upozorňuje Zákazníka, že recenze uvedené na webových stránkách nejsou ověřené a Cestovní kancelář negarantuje jejich správnosti či pravdivosti.
- 1.7. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na chyby v publikovaných cenách, termínech a dalších informacích v nabídce na webových stránkách či v katalogu, jakož i v jiných propagačních materiálech. Závažné jsou až informace uvedené ve Smlouvě.
- 1.8. Zákazník bere na vědomí, že některé povinnosti Cestovní kanceláře může ve vztahu k Zákazníkovi plnit zprostředkovatel, kterým může být fyzická či právnická osoba, která nabízí k prodeji zájezdy Cestovní kanceláře a zprostředkovává jejich nákup na základě smlouvy uzavřené s Cestovní kancelář (dále jen „**Zprostředkovatel**“ nebo „**Agentura**“).
- 1.9. V případě, kdy má Zákazník pochybnosti o oprávnění Zprostředkovatele zastupovat Cestovní kancelář, případně je Zákazník nespokojen s úrovní služeb poskytovaných Zprostředkovatelem, může se obrátit s dotazem či stížností na Cestovní kancelář.

### 2. SMLOUVA A VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu s Cestovní kancelář ve prospěch třetích osob, podpisem Smlouvy tento Zákazník potvrzuje, že je oprávněn za tyto osoby vystupovat, poskytovat jejich osobní údaje a že je odpovědný za plnění Smlouvy i jejich jménem.
- 2.2. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu s Cestovní kancelář ve prospěch třetích osob, je tento Zákazník povinen seznámit všechny tyto osoby se Smlouvou, s jejími nedílnými součástmi a také s veškerými dalšími důležitými informacemi a dokumenty.
- 2.3. Smlouva a veškeré další dokumenty se považují za doručené Zákazníkovi, pokud je Cestovní kancelář zašle na emailovou adresu, kterou Zákazník uvedl v rezervaci či v objednávce, nebo je předá Zákazníkovi v tištěné podobě.
- 2.4. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech může být možné učinit nezávaznou rezervaci zájezdu na charterovém letu. Na možnost provedení nezávazné rezervace není právní nárok. Nezávaznou rezervaci může Zákazník změnit v závaznou objednávku ve lhůtě uvedené v rezervačním formuláři nebo sdělené pracovníkem rezervačního oddělení. Zákazník bere na vědomí, že nezávazná rezervace mu garantuje pouze místo v letadle na

daný termín, nikoli kapacitu ve vybraném ubytování či jiné službě.

- 2.5. Pokud Zákazník učiní závaznou objednávku, je tato objednávka považována za návrh na uzavření Smlouvy za uvedených podmínek. V případě, že Cestovní kancelář objednávku za jakéhokoli důvodu nepotvrdí, budou Zákazníkovi vráceny veškeré platby, které na úhradu zájezdu dosud poskytl. Zákazník v takovém případě nemá právo na žádnou další náhradu.
- 2.6. Smluvní vztah mezi Cestovní kancelář a Zákazníkem vzniká na základě Smlouvy, která je uzavřena:
  - 2.6.1. v případě nákupu mimo webové stránky Cestovní kanceláře okamžikem podpisu její listinné či elektronické podoby oběma smluvními stranami, nebo jiným písemným projevem vůle obou stran být vázán Smlouvou;
  - 2.6.2. v případě nákupu prostřednictvím objednávky na webových stránkách okamžikem odeslání potvrzení uzavření Smlouvy ze strany Cestovní kanceláře.
- 2.7. V případě GDS zájezdů vzniká smluvní vztah mezi Cestovní kancelář a Zákazníkem uzavřením smlouvy o zájezdu a současnou úhradou požadované zálohy či celkové ceny zájezdu (nutné splnit kumulativně).
- 2.8. GDS zájezdy se sjednávají s rozvazovací podmínkou, která je splněna v případě, že zájezd či jednotlivá služba cestovního ruchu nejsou dostupné z důvodu vyčerpání ubytovacích či přepravních kapacit či jiných objektivních příčin (například navýšení ceny služeb z důvodu prodlevy mezi rezervací a úhradou Zákazníka). V případě naplnění rozvazovací podmínky Cestovní kancelář o této skutečnosti informuje Zákazníka nejpozději do 7 dnů od uzavření Smlouvy a bez zbytečného odkladu vrátí Zákazníkovi veškeré dosud uhrazené finanční prostředky. Zákazník ale nemá v případě naplnění rozvazovací podmínky nárok na jakoukoli náhradu škody či jinou kompenzaci ze strany Cestovní kanceláře.
- 2.9. Samotná nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách Cestovní kanceláře či v katalogu tvoří pouhou prezentaci poskytovaných služeb, nejedná se o nabídku k uzavření Smlouvy jednoduchým a nepodmíněným přijetím Zákazníka.

### 3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY NA CHARTEROVÝCH LETECH

- 3.1. Pojem „**cena cestovního balíčku**“ zahrnuje leteckou dopravu do/z, ubytování a případné stravování, transfer z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, služby delegáta nebo místního zástupce Cestovní kanceláře, letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 3.2. Pojem „**celková cena zájezdu**“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.
- 3.3. Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.
- 3.4. Pokud je zájezd objednan **více než 30 kalendářních dnů** před zahájením zájezdu, je Zákazník povinen zaplatit **zálohu ve výši 5 % z celkové ceny Zájezdu při uzavření Smlouvy**, nejpozději ale do 2 pracovních dnů od jejího uzavření. Zbývající částku na úhradu zájezdu, kterou se myslí celková cena zájezdu ponížena o již zaplacenou zálohu, musí Zákazník zaplatit nejpozději **30 kalendářních dnů** před zahájením zájezdu.
- 3.5. Pokud je zájezd objednan v době **30 kalendářních dnů před začátkem zájezdu nebo v době kratší než 30 kalendářních dnů před začátkem zájezdu**, je Zákazník povinen uhradit **úplnou cenu zájezdu při uzavření Smlouvy, nejpozději ale do 24 hodin** od jejího uzavření, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

### 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY NA PRAVIDELNÝCH LINKÁCH (GDS)

- 4.1. Pojem „**cena cestovního balíčku**“ zahrnuje leteckou dopravu do /z destinace, ubytování a případné stravování, letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, cena cestovního balíčku pro zájezdy na pravidelných linkách nezahrnuje obdavené zavazadlo, transfer do/z hotelu ani služby delegáta či místního zástupce Cestovní kanceláře.
- 4.2. Pojem „**celková cena zájezdu**“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.

- 4.3. Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.
- 4.4. V případě GDS zájezdu je zákazník povinen uhradit **úplnou cenu zájezdu ihned při uzavření Smlouvy**, pokud není ve Smlouvě nebo v pokynech od Cestovní kanceláře uvedeno jinak.
- 4.5. **Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, považují se za GDS zájezdy ty zájezdy, které mají u čísla letu uvedený kód GDS nebo u kterých Cestovní kancelář Zákazníka jiným způsobem informovala, že se jedná o GDS let.**
- 5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O PLATEBNÍCH PODMÍNKÁCH**
- 5.1. Pokud si Strany sjednají ve Smlouvě odlišné platební podmínky, uplatní se platební podmínky uvedené ve Smlouvě.
- 5.2. Den zahájení zájezdu se nezapočítává do počtu dnů rozhodných pro stanovení výše platby na Zájezd.
- 5.3. Pokud si zákazník objednal cestovní pojištění, uplatní se pro jeho úhradu speciální podmínky vztahující se k danému pojištění, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 5.4. Cestovní kancelář může stanovit jiné než výše uvedené platební podmínky také v případech, kdy se jedná o:
- last minute nebo first minute nabídky nebo jiné speciální nabídky,
  - smlouvy pro jednotlivé služby cestovního ruchu,
  - skupinové rezervace (od 20 osob), nebo
  - zájezdy na vyžádání.
- 5.5. V případech, kdy se uplatní jiné než výše uvedené platební podmínky, bude Zákazník před objednávkou informován o platebních podmínkách pro konkrétní případ.
- 5.6. Pokud není uvedeno jinak, je Zákazník povinen provést platby ceny zájezdu na prodejním místě Cestovní kanceláře, na prodejním místě Zprostředkovatele, nebo na běžný účet uvedený ve Smlouvě.
- 5.7. Pokud je platba provedena bankovním převodem, Zákazník zašle neprodleně potvrzení o platbě na e-mail Cestovní kanceláře nebo Zprostředkovatele. Případný bankovní poplatek za bankovní převod hradí Zákazník. Za den platby se považuje den, kdy dojde k připsání platby na bankovní účet Cestovní kanceláře nebo Zprostředkovatele.
- 5.8. Zákazník bere na vědomí, že jednotlivé destinace mohou zavést různé pobytové taxy či jiné poplatky pro turisty. Z důvodu častých změn těchto pravidel nelze tyto poplatky zahrnout do celkové ceny služeb a jejich úhrada bude provedena přímo Zákazníkem v ubytovacím zařízení či v místě pobytu.
- 5.9. Zákazník bere na vědomí, že některá ubytovací zařízení mohou vyžadovat vratný depozit za některé poskytované služby. Ten není zahrnutý do celkové ceny služeb a jeho úhrada bude provedena na místě přímo Zákazníkem.
- 5.10. Zákazník bere na vědomí, že vybraní letečtí dopravci mohou účtovat poplatek za neprovedení online odbavení (online check-in), který není zahrnutý v ceně zájezdu.
- 5.11. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy se zájezd koná během Vánoc, Silvestra nebo státních svátků cílové země, mohou hotely vyžadovat povinný příplatek za účast na slavnostní večeři, který není zahrnutý v ceně zájezdu.
- 5.12. Využití benefitních programů či poukázek (Edenred, Sodexo, apod.) pro platbu zájezdu je možné pouze po předchozí dohodě s Cestovní kanceláří či Zprostředkovatelem. Na využití této formy platby není právní nárok.
- 6. POUKAZY**
- 6.1. Zákazník může uhradit cenu nebo její část i prostřednictvím poukazů, které byly vydané Cestovní kanceláří nebo které Cestovní kancelář přijímá k úhradě ceny.
- 6.2. Poukaz je možné uplatnit pouze jednou v celé jeho výši. Pokud je hodnota zakoupených služeb menší než hodnota poukazu, rozdíl se Zákazníkovi nevrací.
- 6.3. Poukaz lze využít pro nákup jakýchkoli zájezdů Cestovní kanceláře, pokud není na poukazu nebo ve speciálních podmínkách pro daný poukaz uvedeno jinak.
- 6.4. V případě ztráty nemůže být poukaz nijak nahrazen, a to ani účtenkou o jeho zakoupení.
- 6.5. Poukaz může uplatnit pouze ten, kdo ho uplatní jako první.
- 6.6. Poukaz nelze vrátit oproti penězům.
- 6.7. Pokud není na poukazu uvedeno jinak, je poukaz platný 1 rok od jeho zakoupení.
- 6.8. V případě rozporu mají podmínky uvedené na poukazu či ve speciálních

podmínkách upravujících práva spojená s poukazem přednost před těmito Podmínkami.

- 6.9. V případě odstoupení od Smlouvy se Zákazníkovi vrací hodnota poukazu ponížená o příslušné storno poplatky ve formě nového poukazu ve změněné hodnotě.
- 7. ZMĚNA ZÁVAZKU ZE SMLOUVY**
- 7.1. Cestovní kancelář má právo činit nevýznamné změny ve svých závazcích ze Smlouvy, pokud Zákazníkovi oznámí v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Tyto nepodstatné změny nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.
- 7.2. Ke změně závazku může dojít také v případech, kdy:
- vnější okolnosti nutí Cestovní kancelář podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 občanského zákoníku, nebo
  - Cestovní kancelář nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, k jejichž splnění se zavázala.
- 7.3. V případech podle odst. 7.2. oznámí Cestovní kancelář Zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku informace o:
- dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu,
  - lhůtě, v níž může Zákazník odstoupit od Smlouvy,
  - důsledku pro Zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a
  - případněm náhradním zájezdu a jeho ceně.
- 7.4. V případech dle odst. 7.2. může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez nutnosti úhrady odstupného (storno poplatků) za předčasné ukončení Smlouvy ve lhůtě, která nesmí být kratší než 5 dnů a která musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 7.5. Jestliže se v důsledku změny závazku dle odst. 7.2. sníží jakost nebo náklady zájezdu, má Zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 8. POSTOUPENÍ SMLOUVY**
- 8.1. Do zahájení zájezdu může Zákazník převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jinou osobu, která splňuje podmínky pro účast na zájezdu. Změna v osobě Zákazníka je možná, pokud ji Zákazník v textové podobě oznámí Cestovní kanceláři nejméně 7 dní před zahájením zájezdu společně s prohlášením nového Zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě Zákazníka méně než 7 dní před zahájením zájezdu je možná pouze se souhlasem Cestovní kanceláře.
- 8.2. V případě změny v osobě Zákazníka má Cestovní kancelář právo požadovat po původním Zákazníkovi nebo po novém Zákazníkovi úhradu veškerých nákladů, které Cestovní kancelář v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou, a to zejména poplatků, které si za změnu osoby účtuje dopravce, poskytovatel ubytování či jiný poskytovatel služeb, nebo administrativních a personálních nákladů Cestovní kanceláře.
- 8.3. Nový Zákazník a původní Zákazník jsou společně a nerozdílně zavázáni k zaplacení zbývajících částky na úhradu zájezdu a nákladů spojených se změnou Zákazníka.
- 9. ZMĚNY POŽADOVANÉ ZÁKAZNÍKEM**
- 9.1. Pokud Zákazník po uzavření Smlouvy požaduje jakoukoli její změnu (kromě postoupení), a to například přidání přistýlky, změnu pokoje, navýšení počtu osob apod., jedná se o návrh na změnu smlouvy, který je možný pouze se souhlasem Cestovní kanceláře. Pokud Cestovní kancelář se změnou souhlasí, informuje Zákazníka o podmínkách změny včetně výše dodatečných poplatků za provedení změny. Změny může provádět pouze Zákazník, který sjednával a podepisoval Smlouvu.
- 10. ODSTOUPENÍ ZE STRANY CESTOVNÍ KANCELÁŘE**
- 10.1. Cestovní kancelář je oprávněná odstoupit od Smlouvy v případě, kdy:
- zájezd byl zrušen, nebo
  - Zákazník porušil svou smluvní povinnost, zejména pokud neuhradil řádně a včas některou z plateb na úhradu ceny zájezdu.
- 10.2. Cestovní kancelář je oprávněná zájezd zrušit a od Smlouvy odstoupit v případě, kdy počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnížší počet určený ve Smlouvě, pokud byl takový počet stanoven (např. u poznávacích zájezdů). O zrušení zájezdu musí být Zákazník informován nejpozději:
- 20 dní před začátkem zájezdu trvajícího déle než 6 dní,
  - 7 dní před začátkem zájezdu trvajícího 2–6 dní,
  - 48 hodin před začátkem zájezdu trvajícího méně než 2 dny.
- 10.3. Cestovní kancelář je dále oprávněná zájezd zrušit a od Smlouvy odstoupit v případě, kdy jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (např. pokud nelze zaručit bezpečnost a ochranu zdraví Zákazníka

- v důsledku událostí v cílové destinaci, nebo pokud letecká společnost či jiný dopravce zruší let či cestu). O zrušení zájezdu musí být Zákazník informován bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 10.4. V případě zrušení zájezdu se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby, které Zákazník na úhradu tohoto zájezdu dosud poskytl. Pokud Cestovní kancelář informovala Zákazníka o zrušení zájezdu včas, nemá Zákazník nárok požadovat po Cestovní kanceláři náhradu škody způsobené zrušením zájezdu.
- 10.5. Cestovní kancelář a Zákazník se mohou dohodnout na nahrazení zrušeného zájezdu jiným zájezdem stejného nebo vyššího standardu. V případě, že je náhradní zájezd levnější než ten původní, vrátí Cestovní kancelář Zákazníkovi odpovídající rozdíl v ceně.
- 10.6. V případě odstoupení od Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby poskytnuté na platbu zájezdu po započtení svých nároků nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.
- 11. ODSTOUPENÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA**
- 11.1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od Smlouvy odstoupit.
- 11.2. Pokud Zákazník zajišťuje zájezd pro členy své rodiny či pro třetí osoby a jedná při odstoupení i jejich jménem, přebírá ve vztahu k nim plnou odpovědnost za své jednání.
- 11.3. Odstoupení musí být učiněno Zákazníkem, který podepsal Smlouvu, a to v písemné formě následujícími způsoby:
- zasláním odstoupení v listinné podobě na adresu Coral Travel s.r.o., Sokolovská 651/136a, 186 00 Praha 8,
  - elektronickou zprávou na adresu Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele uvedenou ve Smlouvě zaslouhou z emailové adresy Zákazníka uvedené ve Smlouvě, nebo
  - písemným oznámením o odstoupení doručeným či vyplněným na kterémkoli prodejním místě Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele.
- 11.4. Účinek odstoupení od Smlouvy nastává dnem doručení odstoupení na výše uvedené fyzické či elektronické adresy Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele.
- 12. STORNO POPLATKY U ZÁJEZDŮ NA CHARTEROVÝCH LETECH**
- 12.1. V případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu na charterových letech ze strany Zákazníka z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti hradit odpustné (storno poplatky), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:
- 5 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 30 dnů nebo více před začátkem zájezdu,
  - 50 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 29–21 dní před začátkem zájezdu,
  - 70 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 20–15 dní před začátkem zájezdu,
  - 80 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 14–7 dní před začátkem zájezdu,
  - 90 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 6–3 dny před začátkem zájezdu,
  - 100 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 2 dny nebo méně před začátkem zájezdu.
- 13. STORNO POPLATKY U ZÁJEZDŮ NA PRAVIDELNÝCH LINKÁCH (GDS)**
- 13.1. V případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu na pravidelných linkách ze strany Zákazníka z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti hradit odpustné (storno poplatky), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:
- 30 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 60 dnů nebo více před začátkem zájezdu,
  - 60 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 59–15 dní před začátkem zájezdu,
  - 100 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 14 dnů nebo méně před začátkem zájezdu.
- 13.2. Zákazník bere na vědomí, že storno poplatky u zájezdu na pravidelných linkách jsou přísnější a řídí se vždy podmínkami konkrétního dopravce, hotelu či dalšího poskytovatele služeb. Z toho důvodu mohou přesáhnout výše uvedené procentní částky. Zákazník také bere na vědomí, že pokud je součástí poskytovaných služeb letecká přeprava, zavazuje se Zákazník uhradit Cestovní kanceláři veškeré náklady, které Cestovní kancelář vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.
- 14. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O ODSTOUPENÍ**
- 14.1. Den zahájení zájezdu se nezapočítává do počtu dnů rozhodných pro stanovení výše storno poplatků.
- 14.2. V případě, kdy se Zákazník bez předchozího odstoupení nedostaví včas k odjezdu na zájezd nebo se zájezdu neúčastní, činí storno poplatek 100 % z konečné ceny zájezdu.
- 14.3. Zákazník nemusí platit storno poplatky v případě, kdy odstoupí od Smlouvy z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, které nastaly v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí, a které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb na zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 14.4. Zákazník dále nemusí platit storno poplatky v případě, kdy odstoupí od Smlouvy z těchto důvodů:
- Cestovní kancelář podstatně změnil některou z hlavních náležitostí zájezdu a Zákazník odstoupí od Smlouvy ve stanovené lhůtě,
  - Cestovní kancelář není schopná splnit zvláštní požadavky Zákazníka, k jejichž splnění se zavázala, a Zákazník odstoupí od Smlouvy ve stanovené lhůtě, anebo
  - pokud mají poskytované služby podstatnou vadu a Cestovní kancelář vadu v Zákazníkem poskytnuté přiměřené lhůtě neodstraní.
- 14.5. Cestovní kancelář může stanovit jinou výši storno poplatků pro:
- last minute nebo first minute nabídky nebo jiné speciální nabídky,
  - smlouvy pro jednotlivé služby cestovního ruchu,
  - skupinové rezervace (od 20 osob),
  - zájezdy na vyžádání.
- 14.6. V případech uvedených v předchozím odstavci Cestovní kancelář předem informuje Zákazníka o přesných podmínkách zrušení zájezdu a o výši storno poplatků.
- 14.7. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady Cestovní kanceláře a také veškeré úhrady, které Cestovní kancelář uhradila nebo musí uhradit svým smluvním partnerům a dodavatelům pro zajištění objednaných služeb cestovního ruchu.
- 14.8. V případě sjednaného pronájmu vozidla, parkování na letišti, vstupenek na kulturní a sportovní akce či v případě jiných doplňkových služeb činí storno poplatky týkající se těchto služeb 100 % jejich ceny bez ohledu na okamžik odstoupení od Smlouvy.
- 14.9. V případě sjednaného cestovního pojištění bere Zákazník na vědomí, že cestovní pojištění, jakékoli jeho změny či možnost storna se řídí pojistnými podmínkami.
- 14.10. Pokud dojde ke snížení počtu účastníků zájezdu uvedených ve Smlouvě, účtují se storno poplatky ve výši odpovídající skutečným nákladům na tuto změnu za každého zrušeného účastníka, pokud není ve Smlouvě či ve speciálních podmínkách stanoveno jinak.
- 14.11. Cestovní kancelář má právo započíst si svůj nárok na storno poplatek oproti Zákazníkem dosud zaplacené částce na úhradu ceny zájezdu. Podpisem Smlouvy Zákazník s tímto postupem výslovně souhlasí.
- 14.12. V případě odstoupení od Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby poskytnuté na platbu zájezdu po započtení svých nároků nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.
- 14.13. Zákazník může k odstoupení použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je k dispozici na webové stránce [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz).
- 15. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN**
- 15.1. Cestovní kancelář je povinna před uzavřením Smlouvy poskytnout Zákazníkovi standardizovaný formulář o zájezdu.
- 15.2. Nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi vhodným způsobem podrobné pokyny a další pro Zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, nejsou-li již obsaženy ve Smlouvě, v potvrzení objednávky, anebo v katalogu nebo na webových stránkách Cestovní kanceláře. Těmito informacemi budou zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu. Ve stejné lhůtě poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi také všechny potřebné stvrzení, vouchery či poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu nebo pro využití objednaných služeb potřeba. Zákazník je povinen mít tyto dokumenty v tištěné podobě s sebou pro čerpání veškerých služeb v rámci zájezdu.
- 15.3. Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní Cestovní kancelář povinnosti podle předchozího odstavce již při



- uzavření Smlouvy.
- 15.4. Cestovní kancelář poskytne Zákazníkovi informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení viz a o zdravotních formalitách státu určení. Tyto informace jsou dostupné na stránkách Ministerstva zahraničních věcí: <https://www.mzv.cz/>. V případě, že je Zákazník či účastník zájezdu občanem státu, který není členem EU, berou tito na vědomí, že je jejich povinností informovat se o aktuálních pasových a vízových požadavcích u svého zastupitelského úřadu.
- 15.5. Cestovní kancelář sdělí Zákazníkovi informace o kontaktní osobě zodpovědné za konkrétní zájezd a o způsobu, jakými ji lze během zájezdu kontaktovat.
- 15.6. Cestovní kancelář má povinnost informovat zákazníka o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců.
- 15.7. Zákazník je povinen včas poskytnout Cestovní kanceláři nebo Zprostředkovateli veškeré informace a doklady potřebné k uzavření Smlouvy a k jejímu plnění.
- 15.8. Zákazník je povinen před zahájením zájezdu poskytnout informace o veškerých zdravotních problémech či omezeních svých i osob s ním cestujících, které by mohly ohrozit pokojný průběh zájezdu. V případě využití letecké dopravy se tato povinnost týká i těhotenství v jakémkoli stádiu. Jednotliví letečtí dopravci mají pro cestování těhotných žen různá pravidla, s nimiž je Zákazník povinen se seznámit.
- 15.9. Zákazník se zavazuje informovat Cestovní kancelář před uzavřením Smlouvy o tom, že:
- a) účastník, pro něhož byla Smlouva uzavřena, je nezletilé dítě bez doprovodu zákonného zástupce,
  - b) Zákazník potřebuje pomoc se zavazadly, při nástupu i výstupu z letadla, případně v jiných případech během zájezdu z důvodu jeho zdravotního či jiného znevýhodnění, nebo že
  - c) Zákazník cestuje s vodícím psem, je neslyšící, používá invalidní vozík či má jiné zdravotní znevýhodnění, které vyžaduje speciální asistenci.
- 15.10. Zákazník bere na vědomí, že pokud v popisu zájezdu, ubytování, dopravy či jiné poskytované služby není výslovně uvedeno, že jsou tyto služby vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, platí, že tomu tak není. V takovém případě je Zákazník povinen kontaktovat Cestovní kancelář, která mu poskytne podrobnější informace o vhodnosti prostor či služeb pro osoby s konkrétní omezenou schopností pohybu.
- 15.11. Zákazník bere na vědomí, že místa pro osoby s omezenou schopností pohybu a jejich dostupnost musí být dopředu odsouhlasena dopravcem. V zájmu bezpečnosti je na některých letech povolen omezený počet cestujících se zvláštními potřebami a nezletilých bez doprovodu, proto je nutné se před objednávkou informovat u Cestovní kanceláře o konkrétních podmínkách.
- 15.12. Zákazník nese plnou odpovědnost za důsledky neposkytnutí informací dle odst. 15.7. až 15.11. včas a v plném rozsahu. Dopravce si vyhrazuje právo odmítnout přepravu Zákazníka, jehož zvláštní podmínky přepravy nebyly předem dohodnuty. Cestovní kancelář ani dopravce v takovém případě neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikla.
- 15.13. Zákazník je povinen před zahájením zájezdu zkontrolovat, zda údaje na jízdenkách nebo poukazech obdržенých od Cestovní kanceláře jsou správné a odpovídají údajům na cestovních dokladech.
- 15.14. Zákazník je povinen neprodleně informovat Cestovní kancelář, Zprostředkovatele nebo dopravce o jakýchkoli nesrovnalostech v jeho datech. V případě, že je chyba způsobena Cestovní kanceláří nebo Zprostředkovatelem, zavazuje se Cestovní kancelář bezplatně údaje opravit. Pokud se jedná o chybu Zákazníka, má Cestovní kancelář právo požadovat po Zákazníkovi úhradu veškerých nákladů, které Cestovní kanceláři z tohoto důvodu vzniknou, a to zejména poplatků, které si účtuje dopravce, poskytovatel ubytování či jiný poskytovatel služeb, nebo administrativních nákladů Cestovní kanceláře.
- 15.15. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud jsou součástí poskytovaných služeb také služby delegáta, jsou poskytovány zpravidla v českém či ve slovenském jazyce. Ostatní služby cestovního ruchu včetně služeb místního zástupce Cestovní kanceláře budou Zákazníkovi poskytnuty zpravidla v jazyce místa pobytu, případně v jazyce místa registrace leteckého dopravce nebo v jiném světovém jazyce.
- 15.16. Zákazník bere na vědomí, že během transferu z/na letiště nemusí být přítomen česky/slovensky mluvící delegát ani místní zástupce cestovní kanceláře.
- 15.17. Zákazník bere na vědomí, že případné transfery z/na letiště či fakultativní výlety jsou služby poskytované v rámci skupiny, jejíž velikost je určena zpravidla kapacitou dopravního prostředku.
- 15.18. Zákazník bere na vědomí, že předpokládané časy letů uvedené ve Smlouvě se mohou změnit. Zákazník je povinen zkontrolovat čas odletu 24 hodin před plánovaným začátkem cesty na webových stránkách odletového letiště, případně telefonicky na čísle +420 601 177 177 (Po-Ne 09:00-18:00).
- 15.19. Zákazník má povinnost dostavit se včas na místo odjezdu, a to jak před cestou do destinace, tak i při zpáteční cestě. Za včasné dostavení v případě letecké dopravy se považuje přítomnost na letišti s předstihem minimálně 2 – 3 hodiny před plánovaným odletem, a to dle podmínek či doporučení konkrétního leteckého dopravce.
- 15.20. Pokud se Zákazník nedostaví na místo odjezdu určené Cestovní kanceláří z důvodu nezávislých na Cestovní kanceláři nebo pokud nemá potřebné cestovní doklady, musí neprodleně informovat Cestovní kancelář o tom, zda se se do cílové destinace dopraví vlastními prostředky a na vlastní náklady. Zákazník v takovém případě nemá nárok na náhradu za nevyužití místo v letadle, v hotelu či za jiné zaplacené, ale neposkytnuté služby. Pokud Zákazník neinformuje včas Cestovní kancelář dle první věty tohoto odstavce, považuje se jeho jednání za odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka, přičemž Zákazník je povinen platit storno poplatek ve výši 100 % ceny zájezdu.
- 15.21. Zákazník je povinen dodržovat veškeré pokyny zástupce Cestovní kanceláře, dodržovat pravidla pro přepravu zavazadel při letecké či jiné dopravě, řídit se pokyny pohraničních a celních úředníků, bezpečnostních složek či jiných úředních osob, dodržovat pravidla poskytovatelů služeb cestovního ruchu a zákony cílové destinace.
- 15.22. Cestovní kancelář (stejně jako dopravce či jiný poskytovatel služeb) má právo nepřipustit Zákazníka k zájezdu nebo ho vyloučit v případě, že svým chováním narušuje veřejný pořádek nebo svým chováním nepřiměřeně obtěžuje další cestující, zástupce Cestovní kanceláře nebo jiného poskytovatele služeb (např. v případě nadměrné konzumace alkoholu, nevhodného či agresivního chování apod.). Zákazník je odpovědný za chování nezletilých dětí, které s ním cestují, a osob, které jsou v jeho péči. V případě, že Cestovní kancelář vyloučí Zákazníka ze zájezdu nebo z poskytování jiné služby z důvodu jeho chování, nemá Zákazník nárok na vrácení částek zaplacených za danou službu a Cestovní kancelář neodpovídá za žádnou škodu vzniklou v důsledku vyloučení této osoby ze zájezdu.
- 15.23. Zákazník a účastníci mají povinnost hlídat svá zavazadla a další osobní věci a nenechávat je bez dozoru. Doklady a cenné předměty je vhodné ponechat v trezoru v rámci ubytování.
- 15.24. Zákazník bere na vědomí, že součástí zájezdu není cestovní pojištění, pokud není navíc sjednáno. Cestovní pojištění může Cestovní kancelář na žádost Zákazníka zprostředkovat, nebo si ho Zákazník může zajistit sám. Pokud si Zákazník cestovní pojištění nezajistí, přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění.
- 15.25. Zákazník odpovídá za správnost svých poskytovaných osobních údajů, jakož i osobních údajů třetích osob, pro které Smlouvu uzavírá, a je odpovědný za škodu, která může uvedením nesprávných údajů vzniknout.
- 15.26. Zákazník se zavazuje zajistit, aby všichni cestující včetně dětí měli na začátku cesty platný cestovní doklad, jehož platnost pokrývá celou dobu zájezdu, případně i určitou dobu po konci zájezdu, pokud to daná cílová země vyžaduje. Zákazník se zavazuje, že na začátku cesty zajistí řádné vyplnění a platnost očkovacích průkazů, zdravotních prohlášení, pojistných smluv, vstupních formulářů apod., které jsou v cílové zemi vyžadovány.
- 15.27. Zákazník je povinen zajistit, že nezletilé děti, které cestují bez svého rodiče/zákonného zástupce, budou mít s sebou písemný souhlas rodičů/zákonných zástupců s cestou dítěte do zahraničí. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech může být nutný souhlas i druhého rodiče / zákonného zástupce. Podrobnější informace jsou dostupné v dokumentu Důležité informace a také na webových stránkách [https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky\\_wycestovani\\_z\\_cr/cestovani\\_s\\_detmi.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_wycestovani_z_cr/cestovani_s_detmi.html).
- 16. POMOC V NESNÁZÍCH**
- 16.1. Cestovní kancelář má povinnost poskytnout Zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 16.2. Ocitne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích, nebo pokud v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností nelze zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, poskytne mu Cestovní kancelář neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:
- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
  - b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a
  - c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- 16.3. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Cestovní kancelář za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 17. VADY A JEJICH REKLAMACE**
- 17.1. Podrobné informace ke způsobu uplatnění reklamace upravuje Reklamační

řád, který tvoří přílohu Smlouvy a je k dispozici také na webové stránce Cestovní kanceláře [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz).

#### **18. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 18.1. O nárocích souvisejících s plněním Smlouvy Zákazník neprodleně informuje Cestovní kancelář nebo Zprostředkovatele, který je předá Cestovní kanceláři.
- 18.2. Veškeré spory vyplývající ze Smlouvy budou přednostně řešeny smírnou cestou prostřednictvím jednání mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem.
- 18.3. V případě, že mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem dojde ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:  
**Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)
- 18.4. Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 19.1. Zákazník nemá právo požadovat slevu z ceny zájezdu nebo částečné vrácení zaplacené ceny, pokud nevyužije některou ze služeb obsažených ve Smlouvě.
- 19.2. Strany vylučují použití § 1732 odst. 2 občanského zákoníku, tedy vylučují, že návrh poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou či v katalogu je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit.
- 19.3. Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, tedy vylučují, že odpověď s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, je přijetím nabídky.
- 19.4. Tyto Podmínky a Smlouvy, které Podmínky upravují, se řídí právním řádem České republiky. Všechny spory vzniklé ze Smluv upravených těmito Podmínkami, budou řešeny před obecnými soudy České republiky.
- 19.5. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne **4. 4. 2024**.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob vyřizování reklamací Zákazníka, kterými se domáhá svých práv za vady zájezdu poskytnutého cestovní kanceláří Coral Travel s.r.o., IČO: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, která je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 375499 (dále jen „**Cestovní kancelář**“).

### 2. VADY A JEJICH VYTKNUTÍ

2.1. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

2.2. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu vytknout vadu zájezdu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Cestovní kancelář odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkovi vytknout vadu přímo v místě jejího vzniku místnímu zástupci Cestovní kanceláře, aby mohla být zajištěna její co nejrychlejší náprava. Pokud to není možné, může Zákazník vytknout vadu také přímo Cestovní kanceláři.

2.3. Delegát či místní zástupce Cestovní kanceláře, kterému Zákazník vytknul vadu, sepíše se Zákazníkem reklamační protokol na formuláři Cestovní kanceláře. Pokud není formulář dostupný, doporučuje Cestovní kancelář, aby popis reklamace obsahoval alespoň (i) jméno a příjmení Zákazníka, (ii) kontaktní údaje Zákazníka pro účely informování o vyřízení reklamace, (iii) číslo rezervace uvedené ve Smlouvě, (iv) specifikaci reklamované služby, (v) důvod a obsah reklamace a (vi) požadovaný způsob vyřízení reklamace, (vii) datum; případně také fotodokumentaci vady či číslo bankovního účtu, na který má být zaslána případná kompenzace.

2.4. Reklamace včetně odstranění vady musí být Cestovní kanceláří vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se se Zákazníkem nedohodne jinak. Cestovní kancelář má právo požadovat dokumenty, fotografie, či jiné materiály prokazující Zákazníkovo tvrzení.

2.5. Zákazník je povinen minimalizovat či zabránit újmě, a to především včasným oznámením vady či poskytnutím součinnosti při jejím odstranění. Pokud by z důvodu pozdního vytknutí ze strany Zákazníka již nebylo možné vadu napravit, ačkoli při včasné vytknutí by náprava byla možná, nevzniká právo na slevu či na náhradu škody.

2.6. Cestovní kancelář odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

2.7. Neodstraní-li Cestovní kancelář vadu zájezdu v Zákazníkem poskytnuté přiměřené lhůtě, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez nutnosti hradit odstupné (storno poplatky).

2.8. Vyskytnou-li se podstatné vady zájezdu, nabídně Cestovní kancelář bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

2.9. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi přiměřenou slevu.

2.10. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

### 3. NÁHRADNÍ PŘEPRAVA NA MÍSTO ODJEZDU

3.1. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, Cestovní kancelář v případě podle odst. 2.7., poskytne Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

3.2. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

3.3. Omezení výše nákladů podle předchozího odstavce se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že tyto osoby Cestovní kanceláři

sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.

### 4. PRÁVO NA SLEVOU Z CENY

4.1. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s odst. 2.2. má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

### 5. VYLOUČENÍ PRÁVA Z VADY

5.1. Zákazník bere na vědomí, že následující situace se nebudou považovat za vady Zájezdu:

- změny menšího charakteru nebo změny z důvodů okolností, které se daly předpokládat s ohledem na druh cesty, současné světové dění nebo místní situaci v konkrétní destinaci,
- změny, na jejichž možnost byl Zákazník dopředu upozorněn,
- zpoždění v letecké dopravě, změny cestovní třídy nebo přečerpání kapacity letu na pravidelných letech či jiné vady, za které je odpovědný dopravce,
- skutečnost, že ubytování nesplňuje osobní očekávání Zákazníka, ačkoli odpovídá popisu Cestovní kanceláře, nebo pokud
- v místě ubytování nebo v bezprostředním okolí probíhají stavební práce nebo jiné hlučné aktivity či shromáždění.

### 6. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

6.1. Cestovní kancelář odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Cestovní kancelář odpovídá Zákazníkovi také za technické závady v rezervačním systému.

6.2. Vytkl-li Zákazník Cestovní kanceláři řádně a včas vadu a neodstranila-li Cestovní kancelář, má Zákazník právo na náhradu škody. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na náhradu škody je dva roky.

6.3. Cestovní kancelář se povinnosti k náhradě škody zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

6.4. Cestovní kancelář dále nenese odpovědnost za:

- za škodu způsobenou v důsledku jednání či opomenutí Zákazníka (např. pokud se Zákazník nedostaví včas na místo odjezdu, nemá u sebe potřebné dokumenty, neposlechne pokynů Cestovní kanceláře atd.),
- škody způsobené třetími stranami, pokud se nejedná o osobu poskytující službu cestovního ruchu zahrnutou do zájezdu,
- škody způsobené vyšší mocí (například přírodní katastrofou, stávkou, politickými protesty apod.),
- škody na zavazadlech, osobních věcech či dokladech Zákazníka.

### 7. NÁHRADA ÚJMY ZA NARUŠENÍ DOVOLENÉ

7.1. Při porušení své povinnosti nahradí Cestovní kancelář Zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo Zákazníka není dotčeno ani v případě, kdy odstoupí od smlouvy nebo uplatní-li právo z vad zájezdu.

### 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Právo Zákazníka na náhradu škody podle Smlouvy nebo dle zákona se nedotýká a nijak nevylučuje právo požadovat náhradu za zpoždění či zrušení cesty v rámci letecké, vlakové, autobusové či námořní dopravy dle obecně závazných předpisů Evropského parlamentu a Rady Evropské unie či na základě platných mezinárodních smluv.

8.2. V případě, že mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem dojde ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

**Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

8.3. Při zakoupení zájezdu na internetu může Zákazník využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je pro tento účel zřízena Evropskou komisí, a to na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8.4. Tento Reklamační řád je účinný od 24. 3. 2023.

## DŮLEŽITÉ INFORMACE

### CESTOVNÍ DOKLADY A VÍZOVÉ FORMALITY

Z České republiky lze vycestovat pouze s platným cestovním dokladem, kterým je cestovní pas nebo v případě cesty do země EU také občanský průkaz. Každý občan ČR včetně dětí je povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Podrobné informace k cestovním dokladům lze najít na stránkách Ministerstva vnitra ČR [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz). Cestovní kancelář poskytne Zákazníkovi (občan EU) informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách, které jsou nutné pro vstup a pobyt v daném státě. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda je doba platnosti cestovního pasu a jiných dokladů dostatečná pro vycestování a pobyt v daném státě. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za problémy související s vypršením platnosti těchto dokladů, ani za problémy způsobené tím, že Zákazník nesdělí podstatné informace včas nebo je uvede chybně. Udělení víz spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů a Cestovní kancelář na udělení/neudělení víz nemá vliv. Podmínky vstupních a vízových formalit do zahraničí jsou uvedeny také na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Vzhledem k možným změnám týkajících se vstupu a pobytu v daném státě doporučujeme ověřit si před cestou, zda se podmínky pro vstup a pobyt daného státu nezměnily. Ke sdělování aktuálních podmínek ke vstupu a pobytu na území cizího státu je příslušný zastupitelský úřad daného státu. Zákazníci, kteří jsou příslušníci jiných států než EU, jsou povinni se sami informovat o aktuální vízové povinnosti u zastupitelského úřadu daného státu, kam cestují, a potřebná víza si zajistit.

### CESTOVÁNÍ S DĚTMI

Dítě může cestovat do zahraničí pouze v případě, že má vlastní cestovní doklad, a to vlastní cestovní pas nebo vlastní občanský průkaz v případě cesty do země EU. Podrobné informace k cestovním dokladům dětí lze najít na stránkách Ministerstva vnitra ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Některé státy požadují písemný souhlas rodičů s vycestováním dítěte (nezletilé osoby) do zahraničí, pokud dítě cestuje v doprovodu jiné osoby, než je rodič/zákonný zástupce, popř. cestuje-li samo nebo pouze s jedním rodičem. V takovém případě doporučujeme ověřit si u zastupitelského úřadu daného státu, zda je písemný souhlas s cestou dítěte do zahraničí vyžadován. Informace k cestování dětí do zahraničí jsou uvedeny na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v kapitole Cestování s dětmi a v podmínkách cestování do jednotlivých států světa.

### DĚLKA ZÁJEZDU / POBYTU

Délka zájezdu se odvozuje od počtu dní. Za začátek zájezdu se považuje okamžik zahájení první služby. Ukončení poslední služby se považuje za konec zájezdu. První a poslední den zájezdu jsou určeny především pro zajištění dopravy do cílové destinace a zpět do ČR, nikoli pro odpočinek či jiné aktivity. V případě pozdního odletu do/z destinace může doprava zasahovat do následujícího dne. V případě odletu z ČR krátce po půlnoci je třeba dostavit se k odbavení na letišti předcházející den.

Délka pobytu se odvozuje od počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení, i pokud noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Pobytem se rozumí poskytnutí ubytování v době od přihlášení (check-in) do odhlášení (check-out), o časech přihlášení a odhlášení má právo rozhodnout ubytovací zařízení. Čas přihlášení se většinou pohybuje mezi 14:00-18:00 a čas odhlášení mezi 10:00-12:00, a to v závislosti na podmínkách konkrétního ubytování. V případě pozdního odletu z ČR se může stát, že Zákazník bude ubytován až následující den. V případě odletu z destinace zpět do ČR krátce po půlnoci je třeba opustit ubytovací zařízení předposlední den pobytu.

### UBYTOVÁNÍ

V každé zemi jsou ubytovací zařízení klasifikována dle standardů a kritérií specifických pro danou zemi. Nejčastější je kategorie od jedné do pěti (kategorie jsou označeny symboly 1\* až 5\*, v některých zemích se používají i tzv. „klíče“, které nemusí odpovídat počtu uváděných hvězd). V popisech hotelů v katalogové, webové či jiné nabídce je uváděna oficiální kategorie dle klasifikačního systému platného v dané zemi. V případě, že ubytovací zařízení nemá místní oficiální kategorii, je uváděno bez oficiální kategorie. Pro vaše pohodlí poskytuje Cestovní kancelář kromě popisu každého ubytovacího zařízení své subjektivní hodnocení hotelu (v podobě 🌟, přičemž 🌟🌟🌟🌟🌟 znamená ubytovací zařízení nejvyšší kategorie, 🌟 nejnižší kategorie), a to s přihlédnutím ke stavu hotelu, jeho velikosti, počtu poskytovaných služeb, recenzím cestovatelů a dalším informacím. Vlastní hodnocení Cestovní kanceláře poskytuje Zákazníkovi informace navíc, může se odlišovat od oficiální kategorie a nenahrazuje ji.

Cestovní kancelář nemá vliv na následující skutečnosti:

- Nárok na čerpání služeb v ubytovacím zařízení (ubytování, stravování, ostatní služby) se řídí dle mezinárodních pravidel bez ohledu na čas příletu/zpátečního odletu a trvá od přihlášení (check-in, obvykle mezi 14:00-18:00) do odhlášení (check-out, obvykle mezi 10:00-12:00). O přesných časech pro check-in/check-out má právo rozhodnout ubytovací zařízení interními pravidly. Pokud chce Zákazník využít dřívějšího přihlášení (early check-in) nebo naopak pozdějšího odhlášení (late check-out) doporučujeme zkontrolovat tuto možnost s Cestovní kancelář před rezervací zájezdu (popř. lze tyto služby objednat a zaplatit přímo na místě v recepci v závislosti na volných kapacitách ubytovacího zařízení).
- Přistýlka v pokoji nemusí být vždy pevné lůžko, ale např. rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, gauč, vysouvací lůžko z úložného prostoru nebo palanda. V některých destinacích může být jedna přistýlka společná pro dvě děti. Přidáním přistýlky do pokoje může dojít k omezení prostoru.
- Při ubytování jednoho klienta ve dvoulůžkovém pokoji se účtuje příplatek za neobsazené lůžko. Standardní jednolůžkový pokoj je vždy menších rozměrů a může být umístěn v méně výhodné poloze.
- Ubytování infanta (dítěte do nedovršených 2 let věku v době čerpání poslední služby) nad rámec maximální kapacity pokoje/apartmánu se řídí podmínkami ubytovacího zařízení a je vždy na vyžádání, a to před potvrzením Smlouvy ze strany Cestovní kanceláře. Dětské postýlky jsou k dispozici pouze dle možností ubytovacího zařízení a ve většině případů za poplatek. Přidáním dětské postýlky do pokoje může dojít k omezení prostoru. Další pomůcky (nočníky, plenky, dětská strava apod.) nebývají v ubytovacích zařízeních k dispozici.
- Klimatizace je ve většině ubytovacích zařízení řízena centrálně a funguje v určité době stanovenou hotelem, nemusí být v provozu 24 hodin denně. V pokojích rodinného typu, apartmánech a studiích skládajících se ze 2 a více pokojů může být klimatizace pouze v jednom z pokojů.
- Při poskytování internetu/wi-fi (zdarma nebo za poplatek) Cestovní kancelář ani poskytovatel služby negarantují stálou připojení a dostupnost kdekoli v areálu hotelu. Tato služba není určena k profesionálnímu využití a její uživatel akceptuje veškerá rizika spojená s přístupem k internetu prostřednictvím wi-fi včetně rizik spojených s omezeným zabezpečením těchto sítí.
- Fotografie ubytovacích zařízení a pokojů uvedených v katalogové, webové či jiné nabídce jsou ilustrační a nemusí vždy korespondovat s pokojem, který je cestujícím na místě přidělen. Většina hotelů se skládá z hlavní budovy a dalších budov v rámci komplexu, někdy oddělených silnicí nebo umístěných dále od centrální budovy. Přidělení konkrétního pokoje je plně v kompetenci daného ubytovacího zařízení a závisí na aktuálním počtu volných pokojů a jejich umístění, Cestovní kancelář nemá vliv na to, ve které části bude cestující ubytován.
- V některých hotelech (zejména vyšší kategorie) je vyžadováno formální oblečení během večere (včetně vhodné obuvi; zpravidla muži dlouhé kalhoty, ženy sukně, šaty či kalhoty). Při nedodržení těchto pravidel oblékání se může stát, že nebudete vpuštěni do hotelové restaurace.
- U ubytování apartmánového typu nebývá závěrečný úklid zahrnut v základní ceně pobytu. Informace o závěrečném úklidu je vždy uvedena v popisu apartmánového ubytování. Kvalita ubytování v apartmánech není totožná s hotelem, kvalita poskytovaných služeb je zpravidla nižší než v hotelu.
- Ne každé ubytovací zařízení má speciálně upravené pokoje pro osoby se zdravotním omezením. Zákazník je povinen se před uzavřením Smlouvy informovat o možnosti takového ubytování. Cestovní kancelář nezaručuje, že tento typ pokojů bude mít možnost výhledu na moře, protože obvykle bývá vhodně umístěn (např. v nižších patrech).
- Úroveň poskytovaných služeb vychází vždy z místních podmínek a zvyklostí, proto je třeba počítat s určitou ležérností a mnohdy i s menší zkušeností personálu, na druhou stranu často s přátelským přístupem. Stejně tak mohou být kulturní a hygienické zvyklosti odlišné od našich.
- Voda z vodovodu není ve většině destinací určena k přímé konzumaci, doporučuje se zakoupit vodu balenou. V destinacích může docházet k opakovaným výpadkům elektrické energie, které mají vliv na fungování klimatizace a výpadky dodávek teplé a studené vody. V některých státech používají jiný typ zástrček a je tak nutné použít adaptér.
- Ve výjimečných případech, nikoli však vinou Cestovní kanceláře, může dojít k překročení kapacity ubytovacího zařízení (overbooking). V takovém případě bude poskytnuto jiné ubytování stejné či vyšší kategorie.
- Přírodní podmínky v místě pobytu jsou spojeny s výskytem různé fauny. Takoví živočichové se v místě vyskytují běžně a je třeba s nimi počítat. I přes veškeré snahy místních úřadů či ubytovatelů nelze zcela vyloučit jejich výskyt jak v prostorách ubytovacího zařízení, tak v jednotlivých pokojích. Cestovní kancelář

nenese odpovědnost za případně se vyskytující hmyz, ještěrky, plazy a jinou místní faunu jako jsou volně pobíhající psi, kočky, popř. mořští živočichové apod.

## STRAVOVÁNÍ

Nárok na čerpání stravovacích služeb závisí na čase přihlášení v den příjezdu a čase odhlášení v den odjezdu. Podmínky čerpání stravovacích služeb jsou vždy stanoveny ubytovacím zařízením a nelze je před a po tomto čase nárokovat, pokud nemá Zákazník zakoupenou službu dřívejší přihlášení/ pozdější odhlášení. Úroveň stravování závisí na kategorii ubytovacího zařízení, počtu hostů a ročním období, na což Cestovní kancelář nemá vliv. Podrobný popis konceptu stravování v daném ubytovacím zařízení obdržíte na recepci nebo na hotelové informační tabuli. Nabídka a příprava jídel odpovídá místním zvyklostem, Cestovní kancelář nemá vliv na různorodost nabídky jídel, na opakování nabídky jídel, velikost a teplotu porcí, chuť a složení pokrmů apod. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak. V každé variantě all inclusive se občerstvení podává v místech a časech určených hotelem, a to formou bufetu, není-li uvedeno jinak. Při vysoké obsazenosti hotelu může dojít v restauracích a barech k prodloužení intervalu obsluhy, z tohoto důvodu může být organizace stravování rozdělena do více skupin. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. Podrobnosti o stravování během výletů poskytne delegát před zakoupením výletu. Nevýčerpaná strava v hotelu při fakultativních výletech propadá a není hrazena. Ke zmeškání stravy může dojít i z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu, v těchto případech může být v souladu s interními pravidly hotelu poskytnuta strava v podobě tzv. studeného talíře, snídaňového balíčku apod.

## BAZÉNY, LEHÁTKA A SLUNEČNÍKY, PLÁŽE

Využívání bazénů (a případných aquaparků/skluzavek) v ubytovacím zařízení je možné během jejich provozní doby, probíhá na vlastní nebezpečí a je třeba respektovat jejich provozní řád. V případě nepříznivého počasí může být provoz bazénů/aquaparků omezen. Pokud je součástí ubytovacího zařízení i vyhřívání bazénů, řídí se vyhřívání interními pravidly (např. v červenci a srpnu se tyto bazény nevyhřívají). Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá kapacitě ubytovacího zařízení (jsou k dispozici v omezeném množství), jejich rezervace je zakázána a zapůjčení může být zpoplatněno. Lehátka a slunečníky na pláži bývají k dispozici za poplatek, není-li uvedeno jinak. Většina pláží je veřejná a přístupná i místními obyvateli, o jejich úklid se obvykle stará obec či provozovatelé služeb. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit změnu vzhledu pláže, nánosy vodní trávy nebo výskyt medúz apod. a jejich provoz tak může být omezen. Údaje o vzdálenosti pláže od ubytovacího zařízení v katalogové, webové či jiné nabídce jsou orientační a měřené vzdrušnou čarou od hranice pláže k areálu ubytovacího zařízení, cesta pěšky nebo jízda může být delší.

## SPORTOVNÍ AKTIVITY A ZÁBAVA

Některá ubytovací zařízení pořádají pro své hosty animační programy, ke kterým patří různé sportovní aktivity (např. stolní tenis, plážový volejbal, aerobic apod.) a večerní programy a show, které mohou trvat i do pozdních nočních hodin. Animační programy mohou být vedeny v různých jazycích, druh animačního programu a frekvence závisí na kategorii hotelu, momentální obsazenosti a sezóně. V některých hotelech, zejména v hotelech nižších kategorií či nacházejících se blízko centra letoviště, je nabídka zábavy výrazně omezena nebo tyto programy nejsou vůbec poskytovány.

Ve vybraných ubytovacích zařízeních jsou k dispozici také animátoři Cestovní kanceláře (česky nebo slovensky mluvící), kteří zajišťují aktivity pro děti. Seznam hotelů a bližší informace k aktivitám, věku dětí a období, ve kterém probíhají, jsou k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz), přesný program aktivit pak v místě pobytu.

## LETECKÁ PŘEPRAVA

Letecká přeprava do cílových destinací je zajišťována formou charterových letů a/nebo letů na pravidelných linkách. Všechny lety jsou provozovány ověřenými leteckými společnostmi. Pokud není v popisu dopravy uvedeno nic o kategorii dopravního prostředku, platí, že se jedná o základní turistickou kategorii. Na základě platných mezinárodních předpisů a dohod nemůže Cestovní kancelář ovlivnit případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně mezipřistání). V některých případech mohou tyto změny nastat i krátce před plánovaným časem odletu. Cestovní kancelář neručí za zpoždění letů, která mohou nastat v důsledku povětrnostních, technických, nebo jiných vlivů nezávislých na vůli dopravce, nenese odpovědnost za škody s nimi spojené a upozorňuje na možnost jejich vzniku. V případě brzkého odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). Délka trvání zájezdu vychází z platného letového řádu v době uzavření Smlouvy. Vážený limit pro leteckou přepravu zavazadel se liší dle jednotlivých leteckých společností, případná nadváha je zpoplatněna dle aktuálních ceníků. Pokud Zákazník nevyužije maximální množství zavazadel zahrnutých v ceně, nemá nárok na slevu či vrácení peněz za nevyužitou službu. Občerstvení na palubách většiny letů je nabízeno zpravidla za

poplatek a cestující je platí přímo v letadle palubnímu personálu, není-li objednávka občerstvení součástí Smlouvy.

Před cestou doporučujeme seznámit se s bezpečnostními pravidly platnými na letištích EU, která upravují zejména přepravu kapalin, a s přepravními podmínkami letecké společnosti, které jsou k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz) a/nebo na webových stránkách leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Pokud při příletu do cílové destinace zjistíte poškození či ztrátu zavazadla, je třeba tuto skutečnost ihned nahlásit na reklamačním oddělení na letišti a sepsat protokol (P.I.R.), který je potřeba pro uplatnění nároku na odškodnění. Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese klient. Přeprava nadměrných zavazadel, sportovního vybavení a zvířat musí být nahlášena Cestovní kanceláří před rezervací zájezdu, řídí se přepravními podmínkami letecké společnosti, je možná pouze na základě souhlasu letecké společnosti a za poplatek. Následná přeprava nadměrných zavazadel a sportovního vybavení z letiště do ubytovacího zařízení a zpět je na vlastní náklady Zákazníka. V případě zvířete je zároveň nutné před rezervací zájezdu ověřit, zda dané ubytovací zařízení umožňuje pobyt se zvířetem.

Cestovní kancelář upozorňuje, že letecká společnost (nebo orgán státní moci) má právo vyloučit z přepravy Zákazníka, jehož duševní nebo fyzický stav, včetně intoxikace alkoholem a drogami, může být nebezpečný jemu, ostatním cestujícím, posádce a může narušit bezpečný chod letu. Letecký dopravce může ve svých předpisech uložit další omezení týkající se požadavků na nástup na palubu; osoby nemocné či jinak zdravotně omezené (včetně těhotných žen) by tak měly přepravními podmínkami věnovat zvýšenou pozornost. V případě vyloučení z přepravy zaniká nárok Zákazníka na úhradu nevyčerpaných služeb a Cestovní kancelář neodpovídá za žádnou škodu vzniklou v důsledku vyloučení této osoby z přepravy.

## TRANSFERY V DESTINACI

V rámci zájezdu je po příletu do destinace poskytován standardní skupinový transfer na trase letiště-ubytovací zařízení-letiště, který probíhá dle umístění hotelů. Doba transferu je závislá na momentální dopravní situaci, množství hotelů na trase a počtu vystupujících/nastupujících osob a může trvat až několik hodin. Vzhledem k terénu, silniční infrastruktuře a poloze hotelu transfer nemusí vždy končit/začínat přímo před hotelem (zpravidla kvůli nemožnosti průjezdu/otočení autobusu). Pro komfort cestujících nabízí Cestovní kancelář možnost individuálního transferu za příplatek. Aktuální nabídka individuálních transferů je k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz). Transfery mohou být poskytovány standardními autobusy, mikrobusey, popř. osobními vozy taxi, z nichž ne každý může přepravovat invalidní vozík. V takovém případě je doprava zajišťována individuálním transferem za poplatek. Vždy před uzavřením Smlouvy je Zákazník povinen informovat se o možnosti přepravy vozíku na palubě letadla a během transferu. Cestující, který se nemůže samostatně pohybovat (zejména cestující na vozíku), bere na vědomí, že delegát/místní zástupce Cestovní kanceláře není vyškolen k asistenci handicapovaným osobám během transferů, pobytu a jakkoli nepomáhá ani s transportem cestujících, ani se zavazadly. Z kapacitních důvodů nemůže delegát doprovázet všechny transfery.

## DELEGÁT / ZÁSTUPCE CESTOVNÍ KANCELÁŘE

V jednotlivých destinacích jsou přítomni česky nebo slovensky mluvící delegáti Cestovní kanceláře, případně místní zástupci určení Cestovní kanceláří (není-li uvedeno jinak). Po příjezdu do destinace je cestující povinen vyhledat delegáta, který cestující nasměruje k příslušnému dopravnímu prostředku určenému pro transfer. V některých destinacích není delegát oprávněn vstupovat do příletové/odletové haly. Během pobytu se koná uvítací schůzka, kde delegát poskytne základní informace o hotelu, místě pobytu a dále prezentuje nabídku fakultativních výletů. Delegáti jsou v ubytovacím zařízení k dispozici v určené návštěvní hodiny, mimo tyto hodiny (v případě jakýchkoli dotazů, problémů nebo mimořádných událostí) je lze kontaktovat telefonicky. Je třeba počítat s tím, že delegát má na starost více ubytovacích zařízení a že nebude k dispozici 24 hodin denně. Delegát dále organizuje transfery z/na letiště, ale není jeho povinností být u všech transferů přítomen. V případě mimořádných událostí má Zákazník také možnost kontaktovat Cestovní kancelář na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, jejíž číslo je uvedeno ve smlouvě nebo v cestovních dokumentech. Přímé kontakty na Cestovní kancelář jsou k dispozici na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz). Během letů není přítomen žádný delegát/zástupce Cestovní kanceláře.

## VÝLETY A SUVENÝRY

Nabídku fakultativních výletů (včetně programu a možností stravování) prezentuje delegát během uvítací schůzky. Výlety jsou pořádány místní agenturou, Cestovní kancelář není jejich pořadatelem. Výlety se platí přímo v destinaci v místní měně a jsou provázeny česky/slovensky, případně anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Realizace výletu je podmíněna minimálním počtem účastníků, který bude sdělen při nabídce výletů. Případné nesrovnalosti/reklamace fakultativních výletů je třeba řešit bezodkladně na místě během pobytu. Za kvalitu suvenýrů

zakoupených během výletů nebo u hotelových prodejců (např. fotografie, videozáznam apod.) nenese Cestovní kancelář odpovědnost. Před vývozem suvenýrů doporučujeme seznámit se s pravidly pro jejich vývoz/dovoz, protože některé se nesmí vyvážet (např. korály).

#### **CENA ZA ZÁJEZD**

Pojem „cena cestovního balíčku“ zahrnuje dopravu, ubytování a případné stravování, transfer z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, služby delegáta (popř. místního zástupce Cestovní kanceláře), letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Pojem „celková cena zájezdu“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.

Celková cena zájezdu nezahrnuje zejména případné vízum, pobytové taxy a obdobné poplatky (jsou-li v dané destinaci vybírány) či volitelné nepovinné příplatky.

Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč. Dětské ceny, popř. slevy a příplatky, jsou dány věkovou hranicí, tj. dovršením daného věku dítěte v den návratu do ČR. Není-li uvedeno jinak, „cena od“ platí vždy v nejlevnějším termínu a nejlevnějším typu pokoje v rámci nabízené sezóny a je případně ponížena o aktuálně platné slevy např. v rámci first minute nabídky.

#### **FIRST MINUTE, LAST MINUTE, SPECIÁLNÍ NABÍDKY**

First minute (nabídka na „první chvíli“) je speciální nabídka zájezdů s mnoha výhodami, last minute (nabídka na „poslední chvíli“) je speciální nabídka zájezdů za zlevněnou cenu, speciální nabídky jsou další nabídky zájezdů prezentované Cestovní kanceláří. Nabídky mohou být prezentované v písemné podobě a/nebo na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz) a obsahují podmínky platné pro tyto nabídky včetně platebních a storno podmínek.

#### **MOŽNÉ ODCHYLKY A ZMĚNY**

Katalogová, webová či jiná nabídka zájezdů se připravuje se značným předstihem. V době mezi vydáním nabídky a uzavřením Smlouvy může dojít ke změnám místních poměrů, které mohou mít vliv na realizaci zájezdu. O aktuálních podmínkách budete informováni před uzavřením Smlouvy. Fotografie použité v katalogové, webové či jiné nabídce jsou ilustrační. Tyto fotografie jsou zpravidla také pořizovány se značným předstihem a mohou se odchylovat od skutečného stavu zobrazeného objektu (např. přestavba/přístavba či jiná adaptace ubytovacího zařízení). Veškeré informace o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogové, webové či jiné nabídce jsou známy v době jejich tisku/publikace a mohou se změnit. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že rozsah a kvalita poskytovaných služeb může být z titulu ochrany zdraví a bezpečnosti Zákazníka ovlivněna/omezena zavedením případných hygienických a dalších mimořádných opatření. Opatření určená k ochraně zdraví a jejich důsledky nejsou důvodem pro konstatování nižší jakosti zájezdu a Zákazník je povinen taková opatření dodržovat.

**Důležité informace k zájezdům Cestovní kanceláře jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu.**

**Tyto důležité informace jsou účinné od 24. 3. 2023.**

## ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

My, společnost Coral Travel s.r.o., Vás z naší pozice správce osobních údajů chceme informovat o tom, jakým způsobem budeme zpracovávat Vaše osobní údaje. Ty budeme zpracovávat, pokud vyjádříte zájem o uzavření smlouvy s námi a také pokud spolu smlouvu uzavřeme. Některé informace také budeme zpracovávat, pokud navštívíte naše webové stránky či aplikaci, pokud se přihlásíte k odběru obchodních sdělení nebo si vytvoříte účet v naší zákaznické zóně.

### 1. ÚDAJE O SPRÁVCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Coral Travel s.r.o.**, IČ: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 375499 u Městského soudu v Praze, email: [gdp@coraltravel.cz](mailto:gdp@coraltravel.cz), (dále jen „Coral Travel“, „správce“, nebo „my“)

### 2. ZÁKLADNÍ POJMY

Jelikož chápeme, že může být složité, vyznat se v právní úpravě a v některých termínech, připravili jsme pro Vás krátký souhrn základních pojmů. Pokud by Vás zajímalo něco víc, doporučujeme navštívit internetové stránky Úřadu na ochranu osobních údajů a projít si jeho [Základní příručku k ochraně údajů](#).

<p><b>GDPR</b> = Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES účinné od 25. 5. 2018 (dále jen „GDPR“).</p>	<p><b>Zpracování osobních údajů</b> = jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení [čl. 4 odst. 2 GDPR].</p>
<p><b>Osobní údaj</b> = veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě [čl. 4 bod 1 GDPR].</p>	<p><b>Správce</b> = fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů [čl. 4 odst. 7 GDPR].</p>
<p><b>Zvláštní kategorie osobních údajů:</b> Zvláštním osobním údajem se rozumí údaj o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a zpracování genetických údajů, biometrických údajů za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby a údajů o zdravotním stavu či o sexuální orientaci fyzické osoby [čl. 9 GDPR].</p>	<p><b>Zpracovatel</b> = fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce [čl. 4 odst. 8 GDPR].</p>
<p><b>Subjekt údajů</b> = identifikovaná nebo identifikovatelná fyzická osoba [čl. 4 bod 1 GDPR].</p>	<p><b>Dozorový úřad</b> = Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOÚ“).</p>

### 3. ÚČEL, PRÁVNÍ ZÁKLAD A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat za níže uvedenými účely, v potřebném rozsahu pro řádné poskytování sjednaných služeb a plnění našich zákonných povinností a po uvedené době zpracování:

Účel zpracování osobních údajů	Právní základ	Doba zpracování
uzavření smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy a její plnění včetně zajištění kvality poskytovaných služeb	[splnění smlouvy na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR]	do zániku závazků ze smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi námi
plnění veškerých našich právních povinností (např. povinnosti vyplývajících z účetní či daňové legislativy)	[splnění právních povinností ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR]	po dobu trvání příslušné právní povinnosti
vymáhání nároků ze smluv a vymáhání zákonných povinností	[oprávněný zájem ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR]	po dobu 10 let od zániku závazků z příslušné smlouvy; v případě trvání soudního sporu i déle, a to po celou dobu trvání soudního sporu
zlepšení kvality poskytovaných služeb, včetně průzkumu Vaší spokojenosti s našimi službami	[oprávněný zájem ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR]	po dobu 1 roku od zániku závazků z příslušné smlouvy
přímý marketing	[oprávněný zájem ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR]	po dobu trvání oprávněného zájmu, případně do doby, než vznesete námitku proti tomuto zpracování, např. odhlášením se z odběru našich obchodních sdělení
využívání cookies pro účely analýz, statistik, reklam či třeba hodnocení poskytovaných služeb*	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nezbytné cookies: [oprávněný zájem ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR]</li> <li>▪ analytické, marketingové a ostatní cookies: [souhlas subjektu údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písmeno a) GDPR]</li> </ul>	u oprávněného zájmu po celou dobu jeho trvání a u souhlasu do doby, než vyjádříte svůj nesouhlas s takovým zpracováním
zasílání marketingových informací (např. newsletter) v případě, kdy výslovně souhlasíte se zpracováním údajů pro tento účel	[souhlas subjektu údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písmeno a) GDPR]	do doby, než vyjádříte svůj nesouhlas s takovým zpracováním

\*Podrobnější informace o cookies jsou zpracované ve zvláštním dokumentu Politika cookies, který je dostupný také na [www.coraltravel.cz](http://www.coraltravel.cz)

#### 4. ZPRACOVÁVANÉ OSOBNÍ ÚDAJE

K výše uvedeným účelům budeme zpracovávat osobní údaje v potřebném rozsahu pro řádné poskytování sjednaných služeb a k plnění našich zákonných povinností, a to zejména:

##### A. Základní údaje

- Identifikační údaje: jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa bydliště, státní příslušnost, podpis.
- Kontaktní údaje: telefonní číslo, emailová adresa, doručovací adresa, a to včetně případných údajů blízké či kontaktní osoby.
- Fakturační údaje: informace o platbách, bankovních účtech apod.

##### B. Další údaje

- Pokud s námi uzavíráte smlouvu jako podnikající fyzická osoba, může dojít také ke zpracování následujících osobních údajů: IČO, obchodní firma, sídlo.
- V případě poskytování doplňujících služeb, využití zákaznického účtu, či v jiných odůvodněných případech můžeme zpracovávat také následující údaje: pohlaví, státní občanství, údaje z cestovního dokladu (číslo dokladu, datum vydání, platnost apod.), přihlašovací jméno a heslo, Vaše hodnocení námi poskytnutých služeb, IP adresa, údaje získané prostřednictvím cookies.
- Případně i další potřebné údaje, vždy se ale bude jednat o údaje nezbytné pro výše uvedené účely.

##### C. Zvláštní kategorie osobních údajů

V rozsahu nezbytném k uzavření a plnění smlouvy včetně zajištění správné kvality služeb můžeme zpracovávat i zvláštní kategorie osobních údajů (včetně informací o zdravotním stavu, např. informace o zdravotním postižení či omezení, informace o potřebě zvláštní lékařské péče, informace o alergiích či intolerancích). Pokud nám sdělíte údaje patřící do zvláštní kategorie osobních údajů, jejich sdělením výslovně souhlasíte se zpracováním těchto údajů [výslovný souhlas ve smyslu čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR].

#### 5. ROZSAH A ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ

Zpracovávané osobní údaje a jejich rozsah se mohou lišit dle typu smlouvy, cílové destinace, objednaných doplňkových služeb apod. Osobní údaje budeme zpracovávat jak automatizovaným způsobem (například v rámci softwarů či našich elektronických databází), tak i manuálně, ať již v listinné či elektronické podobě. Nikdy ale nebudete předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování včetně profilování.

#### 6. KDO MÁ PŘÍSTUP K VAŠIM OSOBNÍM ÚDAJŮM

K Vaším osobním údajům máme přístup my jako správce, naši zaměstnanci, smluvně pověřeni zpracovatelé, zejména poskytovatelé IT služeb, účetních služeb, elektronických platebních služeb, obchodní zástupci, spolupracující cestovní agentury nebo smluvní dodavatelé Vám poskytovaných služeb (např. pojišťovna, zastupitelský úřad, ubytovací zařízení, dopravci, poskytovatelé doplňkových služeb, delegáti, průvodci, animátoři, apod.).

Pro vnitřní administrativní účely můžeme některé Vaše osobní údaje předávat v rámci skupiny Coral Holding, do které naše společnost náleží, a to za dodržení všech pravidel pro předávání osobních údajů do třetích zemí [oprávněný zájem ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR ve spojení s bodem 48 recitálu GDPR].

#### 7. PŘEDÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ DO ZEMÍ MIMO EVROPSKÝ HOSPODÁŘSKÝ PROSTOR

Pro účely zajištění dopravy, ubytování či jiných služeb poskytovaných v zemi mimo Evropský hospodářský prostor na základě smlouvy s Vámi budou nezbytné osobní údaje předávány zpracovatelům v těchto zemích [nezbytné předání pro splnění smlouvy ve smyslu čl. 49 odst. 1 písm. b) GDPR]. Tímto Vás informujeme, že úroveň ochrany v těchto státech může být výrazně nižší, než je tomu v zemích Evropského hospodářského prostoru.

#### 8. VAŠE PRÁVA JAKO SUBJEKTU ÚDAJŮ

Jako subjekt údajů máte právo:

- na **přístup** k osobním údajům, které o vás zpracováváme [článek 15 GDPR];
- kdykoliv **odvolat souhlas** se zpracováním osobních údajů, pokud ke zpracování dochází na základě souhlasu [článek 7 GDPR];
- na **opravu** nepřesných nebo neaktuálních osobních údajů [článek 16 GDPR];
- na **omezení** zpracování [článek 18 GDPR];
- na **výmaz** osobních údajů, pokud jsou splněny podmínky článku 17 GDPR;
- na **přenositelnost** osobních údajů spočívající v získání veškerých Vámi poskytnutých osobních údajů ve strojově čitelném formátu [článek 20 GDPR];
- vznést **námítku** proti zpracování osobních údajů zpracovávaných z titulu veřejného zájmu nebo oprávněného zájmu správce [článek 21 GDPR];
- podat **podnět či stížnost** u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz [čl. 77 GDPR].

#### 9. JAKÝM ZPŮSOBEM MŮŽETE REALIZOVAT SVÁ PRÁVA

Pro realizaci svých práv či pro podání stížnosti se obračejte na naše výše uvedené kontaktní adresy. Ze zasláné žádosti by mělo být zřejmé, kdo ji podal a čeho se domáhá. V opačném případě Vás vyzveme k doplnění žádosti. Bez doplnění těchto informací nebudeme schopni Vašemu požadavku vyhovět.

#### 10. TŘETÍ OSOBY

Pokud s námi uzavřete smlouvu ve prospěch jiných fyzických osob, uplatní se ustanovení tohoto dokumentu i na osobní údaje těchto třetích osob. Zároveň nám podpisem smlouvy garantujete, že jste oprávněni nám osobní údaje těchto třetích osob poskytnout.

#### 11. ZMĚNY

Tyto zásady můžeme čas od času změnit. V takovém případě budou změny zveřejněny nejpozději v den jejich účinnosti.

#### 12. ÚČINNOST

Tyto Zásady jsou účinné od 24. 3. 2023.