

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Electra Tours s.r.o.

## 1. Úvodní ustanovení

**1.1** Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) cestovní kanceláře Electra Tours s.r.o., IČ 261 20 917, se sídlem Vodičkova 736/17, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 71939 (dále jen „CK Electra Tours“ nebo jen „CK“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu CK Electra Tours. Všeobecné smluvní podmínky CK Electra Tours tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Electra Tours.

## 2. Smluvní vztah

**2.1** Smluvní vztah mezi CK Electra Tours a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu a jejím potvrzením ze strany CK Electra Tours, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem nebo zprostředkovatelem).

**2.2** Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva o zájezdu“) zákazník stvrzuje, že s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami CK Electra Tours byl seznámen, tyto uznává, souhlasí s nimi a bude se jimi řídit.

**2.3** Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami CK Electra Tours.

**2.4** Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu smlouvy o zájezdu a k jejímu doručení CK Electra Tours, případně nebude smlouva o zájezdu řádně vyplněna, nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je CK Electra Tours oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi.

**2.5** Přijetím podepsané smlouvy o zájezdu a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně seznámen s obsahem smlouvy o zájezdu a souhlasí s ní. CK Electra Tours se potvrzením smlouvy zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

**2.6** CK Electra Tours odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu.

**2.7** Delegátské služby nejsou součástí smlouvy o zájezdu. Ve většině destinací má CK Electra Tours svého zástupce, jedná se však o službu nad rámec sjednané smlouvy o zájezdu.

**2.8** Časy letů se řídí letovým řádem dopravce – Smartwings, a.s., IČ 256 63 135, se sídlem K Letišti 1068/30, 160 08 Praha 6, který je pro garanční kapacity k dispozici na webu CK Electra Tours [www.electra-tours.cz](http://www.electra-tours.cz). Bude-li doprava zajišťována jiným dopravcem, bude označení dopravce a časy letů uvedeny v odletových informacích.

## 3. Zájezd na míru

**3.1** Zájezd na míru, také označováno jako zájezd na vyžádání nebo jako dynamický balíček, je zájezd mimo garanční kapacity. K žádosti zákazníka CK Electra Tours nejprve poptá služby cestovního ruchu u partnerů a tyto poskytnutí služeb cestovního ruchu potvrdí. Smlouva o zájezdu je tak uzavřena až poté, co je zákazníkovi odeslána potvrzená smlouva o zájezdu nebo poté, co je uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi potvrzeno ze strany CK Electra Tours nebo jejího zprostředkovatele.

**3.2** Za odeslání smlouvy se považuje okamžik odeslání potvrzené smlouvy e-mailem na e-mail zákazníka uvedený ve smlouvě o zájezdu. Potvrzenou smlouvu zasílá CK Electra Tours zákazníkovi. Pokud je zájezd poptáván prostřednictvím cestovní agentury jako zprostředkovatele, může být zákazníkovi e-mail odeslán i

zprostředkovatelem.

**3.3** Časy letů u zájezdů na míru, s ohledem na specifický charakter zájezdu, nejsou předem známé a CK je tak z objektivních důvodů nemůže zákazníkovi před uzavřením smlouvy o zájezdu sdělit, a to ani přibližně. Zákazník tyto a případně další upřesňující údaje od CK obdrží v cestovních pokynech nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, není-li smlouva o zájezdu uzavírána v termínu kratším než 7 dní před zahájením zájezdu. V takovém případě sdělí CK časy letů bez zbytečného odkladu po jejich potvrzení dopravcem.

**3.4** Delegátské služby nejsou součástí smlouvy o zájezdu. Ve většině destinací má CK Electra Tours svého zástupce, jedná se však o službu nad rámec sjednané smlouvy.

## 4. Cena zájezdu a platební podmínky

**4.1** Závazná cena zájezdu je uvedena ve smlouvě o zájezdu, případně v uzavřeném dodatku ke smlouvě o zájezdu. Jedná se o cenu smluvní, sjednanou mezi zákazníkem a CK Electra Tours.

**4.2** Případné slevy, vyhlášené CK Electra Tours po datu uzavření smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu dle již uzavřené smlouvy o zájezdu.

**4.3** CK Electra Tours má právo na zaplacení úplné ceny zájezdu před zahájením poskytování služeb cestovního ruchu a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím služeb cestovního ruchu zaplatit.

**4.4** Za zaplacení ceny zájezdu se považuje dle způsobu úhrady buď den převzetí hotovosti, anebo den připsání platby na účet CK Electra Tours. Je-li smlouva o zájezdu uzavírána prostřednictvím cestovní agentury (obchodního zástupce, zprostředkovatele), považuje se cena za zaplacenou připsáním odpovídající částky ve prospěch CK Electra Tours na účet cestovní agentury jakožto zprostředkovatele.

**4.5** Zákazník má nárok na poskytnutí služeb cestovního ruchu dle smlouvy o zájezdu pouze po zaplacení úplné ceny zájezdu.

**4.6** Nestanoví-li smlouva o zájezdu jinak, je výše záloh a časový rozvrh plateb následující:

- při vzniku smluvního vztahu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši min. 50% ceny zájezdu,
- nejpozději 50 dnů před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě je zákazník povinen uhradit doplatek do plné ceny zájezdu.

**4.7** V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 50 dní před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu uvedených ve smlouvě o zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu při vzniku smluvního vztahu.

**4.8** Pro případ, že shora uvedené platby nebudou zaplacené zákazníkem řádně a včas, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit bez dalšího upozornění. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstoupné. Pro stanovení výše odstoupného se čl. 9.11 VSP použije obdobně. Odstoupením CK od smlouvy o zájezdu není dotčeno právo CK domáhat se náhrady škody, která jí tímto porušením povinnosti zákazníka vznikla. CK je oprávněna započíst dosud zaplacené platby zákazníka na odstoupné, příp. na závazek zákazníka k náhradě škody.

**4.9** Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou pro každý zájezd uvedeny především ve smlouvě o zájezdu nebo v potvrzení o zájezdu.

**4.10** Ceník zájezdů může být v závislosti na změnu cen aktualizován. V takovém případě platí cena publikovaná k datu uzavření smlouvy o zájezdu, není-li dále uvedeno jinak.

**4.11** Cena zájezdu nezahrnuje služby, které nejsou předmětem smlouvy o zájezdu, zejm. fakultativní výlety, které je možné k zájezdu dokoupit, či si je zákazník zajišťuje sám na vlastní náklady (např. vízum, veškeré vstupy dle programu výletů, místní odborný průvodce

či zdravotní testy potřebné pro vstup do země) a další platby v místě pobytu (např. pobytové taxy).

**4.12** CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do 21. dne před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Písemné oznámení je zákazníkovi možné zaslat i jen na e-mailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě. V případě, že letecká doprava je zajišťována společností Smartwings, a.s., jsou ceny zájezdů stanovovány na základě následujících referenčních hodnot: referenční cena pohonných hmot činí 600 USD/MT, referenční kurz 1 USD = 21,50 Kč, referenční kurz 1 EUR = 24 Kč; pro jiné společnosti zajišťující leteckou dopravu jsou referenční hodnoty odlišné.

**4.13** Navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě stanovené v zaslaném návrhu. Návrh na změnu smlouvy je zákazníkovi možné zaslat i jen na e-mailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Rozdíl v ceně zájezdu je zákazník povinen zaplatit ve stanovené lhůtě, nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy se zvýšením ceny zájezdu souhlasil.

**4.14** Cena zájezdu nezahrnuje pobytové taxy vybírané v cílové zemi. Pobytovou taxu je zákazník povinen uhradit v hotelu při ubytování, a to v hotovosti v EUR, není-li hotelem stanoveno jinak. Částka pobytové taxy v Řecku se pohybuje cca 0,5 EUR - cca 5 EUR/pokoj/den. Výše pobytové taxy se může v průběhu sezóny měnit.

## 5. Práva a povinnosti zákazníka

### 5.1 K právům zákazníka patří:

- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu,
- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd. Pokud zákazník bez zavinění CK Electra Tours dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb, požadovat odstranění vad a doplnění služeb (v souladu s platnými právními předpisy a Reklamačním řádem, který je součástí těchto VSP),
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami, zejm. čl. 9 VSP,
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
- právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře.

### 5.2 K zákaznickovým povinnostem patří:

- uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek,
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formalities, které nejsou součástí sjednaných služeb,
- dodržovat pasové, celní, vízové, devizové, zdravotní a další předpisy České republiky, tranzitní země a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, jakož i náklady na splnění předpisů stanovených podmínek dle předchozí věty, nese zákazník,
- splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti stanovené Českou republikou, tranzitní zemí či zemí, do které cestuje, příp. i leteckými a jinými dopravci a ubytovateli apod. (vč. očkovacích a testovacích) a dále mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt stanovené Českou

republikou, tranzitní zemí či zemí, do které cestuje, příp. i leteckými a jinými dopravci a ubytovateli. Veškeré náklady, které vzniknou porušením povinností dle předchozí věty, jakož i náklady na jejich splnění, nese zákazník,

- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními i písemnými pokyny CK Electra Tours, průvodce nebo delegáta,
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,
- doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,
- zákazník musí uvést zdravotní omezení osob ve smlouvě o zájezdu a je povinen na tuto skutečnost upozornit při uzavírání smlouvy o zájezdu (např. kardiaci, diabetici, alergici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem, těhotné ženy). Pokud zdravotní omezení není v cestovní smlouvě uvedeno, nelze se jej následně dovolávat nebo zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu,
- při přepravě tělesně postiženého či nemocného cestujícího anebo těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství), je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy a účasti na zájezdu. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se letecká společnost zříká jakékoliv odpovědnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu nemocného cestujícího či těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení, které přepravu povoluje,
- v případě, že zdravotní stav zákazníka (účastníka zájezdu) neumožňuje běžný transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu (běžně používány autobusy či mikrobuses), je zákazník na tuto skutečnost povinen upozornit při podpisu smlouvy o zájezdu s tím, že pro zajištění specifického transferu může být ze strany CK požadována úhrada poplatku za tuto službu,
- při uzavírání smlouvy o zájezdu je zákazník povinen upozornit na jakékoliv tělesné postižení, onemocnění, a na těhotenství účastníka zájezdu, a to uvedením poznámky ve smlouvě o zájezdu, a doložit příslušná lékařská potvrzení, a to i pro případ, žádá-li nějaké speciální umístění v letadle, jiné zvýhodnění (strava v letadle či v destinaci), bezbariérové ubytování či má-li s sebou životně důležité léky,
- zodpovídá za to, že platnost cestovních dokladů všech účastníků zájezdu bude minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu, není-li destinací, kam zákazník cestuje, vyžadována platnost delší,
- převzít od CK Electra Tours doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny),
- zajistit si vystavení víza, je-li vízum pro vstup do cílové země vyžadováno,
- seznámit se s celními, devizovými, vízovými a dalšími pro zájezd podstatnými předpisy cílové země, řádně je překontrolovat a řídit se jimi;
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů,
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, provozovatele ubytovacích zařízení apod., a to pod sankcí vyloučení ze zájezdu. Tím není dotčeno právo poškozeného na náhradu případné škody.
- uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník nesplní vízové, celní, devizové, zdravotní či epidemiologické povinnosti, nenese CK Electra Tours odpovědnost za následky takového jednání zákazníka ani za případné škody. Takovýto úkon má stejné následky jako zrušení zájezdu ze strany zákazníka,
- řádně a včas se dostavit k transferu z/na letiště, v případě zmeškání či nevyužití služby z důvodu na straně zákazníka



nemá zákazník právo na náklady vynaložené v souvislosti s vlastní dopravou z/na letiště

**5.3** Není-li v popisu zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, nejsou zájezdy vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

## 6. Práva a povinnosti CK

**6.1** CK Electra Tours je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb, jakož i po celou dobu své činnosti mít platnou pojistnou smlouvu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

**6.2** CK Electra Tours je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v neštěstích. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, CK může za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

**6.3** CK Electra Tours je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:

- zrušit zájezd
- změnit termín zájezdu
- poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie (V případě, že je poskytnuto náhradní ubytovací zařízení nižší kategorie, CK Electra Tours vrátí poměrnou část mezi poskytnutou službou a službou, která byla uhrazena.)
- změnit cenu zájezdu
- změnit trasu dopravy
- změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (příletu)
- vyloučit zákazníka ze zájezdu, jestliže tento porušuje právní, celní či devizové předpisy nebo závažně narušuje program či průběh zájezdu, bez nároku na úhradu nevyčerpaných služeb.

## 7. Změna dohodnutých služeb

**7.1** CK Electra Tours si vyhrazuje právo provést nepodstatné změny ve svých závazcích vyplývajících ze smlouvy o zájezdu. Takto provedené nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu. Za nepodstatnou změnu se považuje zejména, nikoli však výlučně:

- změna ubytování, pokud nové ubytovací zařízení bude stejné nebo vyšší kategorie a bude se nacházet ve stejné destinaci jako původní ubytovací zařízení,
- změna odjezdového a příjezdového místa; CK Electra Tours zajistí náhradní dopravu do původního odjezdového a příjezdového místa, pokud zajištění náhradní dopravy ze strany CK Electra Tours nebude možné, nahradí CK Electra Tours zákazníkovi s dopravou do původního odjezdového nebo příjezdového místa účelně vynaložené náklady, nejvýše však ve výši jízdného za příslušnou cestu vlakem 2. třídy nebo autobusem,
- změna letového řádu, změna leteckého dopravce, změna trasy letu a uskutečněné mezipřistání.

**7.2** Pokud vnější okolnosti nutí CK Electra Tours před zahájením zájezdu podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo nemůže-li CK Electra Tours splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala může zákazník návrh na změnu smlouvy o zájezdu přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit, aniž by musel hradit odstoupné.

**7.3** Spolu s návrhem na změnu závazků dle čl. 7.2 VSP oznámí CK Electra Tours zákazníkovi jasným, srozumitelným, zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě informace o dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně; lhůta pro odstoupení od smlouvy o zájezdu nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu.

**7.4** Pokud zákazník ve lhůtě dle čl. 7.3 VSP od smlouvy o zájezdu neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků navrženou CK Electra Tours dle čl. 7.2 a 7.3 VSP souhlasí.

**7.5** V případě, že v důsledku změny závazků ze smlouvy o zájezdu

dle čl. 7.2 – čl. 7.4 VSP dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

**7.6** CK Electra Tours neručí za případné zpoždění letu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípoju, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK Electra Tours neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění letu. Práva cestujících v letecké dopravě se řídí vyhláškou č. 245/2004 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dnů trvání zájezdu. Upozorňujeme, že nelze přepokládat, že zájezd bude započat odletem v ranních či dopoledních hodinách a ukončen zpátečním letem v odpoledních či nočních hodinách. Čerpání a ukončení služeb může nastat v kteroukoli denní dobu, čímž není narušen rozsah poskytovaných služeb. Zahájením zájezdu se rozumí započítání plnění práv a povinností ze smlouvy o zájezdu, tedy odbavení při odjezdu/odletu. V případě zpoždění letu či transferu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z ubytovacího zařízení v nočních/ranních hodinách, se účtuje celá noc. Součástí přímých letů mohou být i mezipřistání, která však nejsou porušením cestovní smlouvy ze strany CK Electra Tours a nemohou být důvodem pro reklamaci, odstoupení či stornování zájezdu ze strany zákazníka.

**7.7** Pokud po zahájení zájezdu není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby, je CK Electra Tours povinna postupovat v souladu s platnými právními předpisy a zajistit nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. CK Electra Tours je tedy oprávněna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu, pokud možno shodné nebo blízké se původním podmínkám,
- není-li možné zajistit nápravu ani v přiměřené lhůtě stanovené zákazníkem, vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příjezdu/odjezdu do/z destinace.
- v případě, že CK Electra Tours zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK Electra Tours vyloučeny.

**7.8** U zájezdů pořádaných CK Electra Tours je v souladu s mezinárodními zvyklostmi první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy není CK Electra Tours povinna poskytnout jakoukoli finanční náhradu.

**7.9** V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutno ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Služby náhradního ubytovacího zařízení nemusí být vždy totožné, CK Electra Tours však vyvine veškeré možné úsilí k tomu, aby byl zachován rozsah zaplacené stravovací služby. Překnihování se může vztahovat i jen na část pobytu.

**7.10** Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, má CK Electra Tours nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

**7.11** Omezení některých služeb ubytovacího zařízení z důvodu aktuálních protiepidemiologických opatření v místě pobytu není důvodem pro odstoupení od smlouvy ani nezakládá nárok na slevu z ceny zájezdu, bude-li dodržena minimálně shodná jakost hlavních náležitostí zájezdu.

## 8. Postoupení smlouvy a změna účastníka zájezdu

**8.1** Na základě oznámení zákazníka, učiněné v souladu s platnými právními předpisy (§ 2532 z.č. 89/2012 Sb.), a pouze pokud je to na

základě podmínek dopravce a ubytovatele možné, může CK Electra Tours změnit knihování zájezdu. Za tyto změny jsou CK účtovány poplatky ve výši stanovené CK, ubytovatelem a dopravcem. Není-li postoupení smlouvy možné z důvodu podmínek stanovených dopravcem či ubytovatelem, není CK povinna návrh na postoupení smlouvy akceptovat.

**8.2** K uzavřené smlouvě o zájezdu je možné uzavřít dodatek o:

- změně jména cestujícího (účastníka zájezdu) a to, pokud to umožní dopravce či ubytovatel, a to za poplatek který bude zákazníkovi vyúčtován dle podmínek stanovených pro tuto konkrétní změnu dopravcem a ubytovatelem, případně CK,
- změně data narození cestujícího, a to za poplatek 500,00 Kč.
- Poplatek je splatný okamžikem podání žádosti o změnu. Za změnu jména cestujícího se považuje, také, nikoliv však výlučně, změna: jména, příjmení, oprava jména z důvodu překlepu na smlouvě, na který zákazník či cestující při uzavření smlouvy neupozornil. Pokud ubytovatel či dopravce dle svých podmínek neumožní změnu jména cestujícího není CK povinna dodatek ke smlouvě o zájezdu uzavřít. Neuhradí-li zákazník či cestující poplatek za změnu jména či data narození, není CK povinna dodatek ke smlouvě o zájezdu uzavřít.

**8.3** Mělo-li by na základě oznámení o změně dojít ke změně u všech cestujících (účastníků zájezdu), nejedná se o změnu jména cestujícího, ale postoupení smlouvy.

**8.4** Oznámení o změně je nutné doručit CK alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu (kratší lhůtu je možné sjednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu), a to společně s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. V kratší době, než 48 hodin před odletem není již možné provádět změny vůbec.

**8.5** V případě, že zákazník požaduje změnu účastníka zájezdu, je zákazník odpovědný za to, že nový účastník zájezdu splňuje stejné podmínky jako původní účastník zájezdu.

## 9. Odstoupení od smlouvy a odstupné

**9.1** CK Electra Tours je oprávněna od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu odstoupit, resp. zrušit zájezd, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 10 účastníků, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, a zároveň CK Electra Tours oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu nejméně:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní,
- 7 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí 2 až 6 dní,
- 48 hodin před zahájením zájezdu v případě zájezdu trvajících méně než 2 dny.

**9.2** CK Electra Tours je rovněž oprávněna od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu odstoupit, resp. zrušit zájezd, pokud jí v plnění závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a odstoupení od smlouvy, resp. zrušení zájezdu, oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

**9.3** CK Electra Tours je oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit v případě, že zákazník řádně a včas neuhradí zálohu na cenu zájezdu nebo doplatek ceny zájezdu nebo plnou výši ceny zájezdu dle čl. 4.6 a 4.7 VPS, a dále v případě porušení povinností zákazníka vyplývajících ze smlouvy o zájezdu; v takovém případě je zákazník povinen uhradit CK Electra Tours odstupné. Pro určení výše odstupného dle tohoto článku se čl. 9.11 VSP použije obdobně.

**9.4** Oznámení odstoupení od smlouvy o zájezdu, resp. zrušení zájezdu doručí CK Electra Tours zákazníkovi v písemné formě (za písemnou formu se považuje i e-mailová zpráva). Pro určení výše odstupného v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany CK Electra Tours je rozhodující okamžik, kdy odstoupení od smlouvy bylo odesláno zákazníkovi, a to přímo CK Electra Tours nebo jejím

zprostředkovatelem.

**9.5** Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit, a to písemnou formou. Pro určení okamžiku odstoupení od smlouvy o zájezdu a případné výše odstupného je rozhodující okamžik doručení odstoupení od smlouvy o zájezdu CK Electra Tours, příp. příslušnému zprostředkovateli, pokud byla smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím zprostředkovatele.

**9.6** Od smlouvy o zájezdu je oprávněn odstoupit pouze zákazník, který s CK Electra Tours takovou smlouvou uzavřel, a nikoli třetí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena.

**9.7** Zákazníkovi nevzniká povinnost platit odstupné:

- a) v případě uvedeném v čl. 4.13 VSP,
- b) v případě uvedeném v čl. 7.2 VSP,
- c) v případě odstoupení od smlouvy z důvodů porušení povinností ze strany CK Electra Tours.

**9.8** Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu z jiného důvodu, než důvodu uvedeném v čl. 9.7 VPS je povinen zaplatit CK Electra Tours odstupné.

**9.9** Zákazník je povinen zaplatit CK Electra Tours odstupné i v případě, že odstoupí od smlouvy o zájezdu bez uvedení důvodu.

**9.10** V případě, že smlouva o zájezdu byla zákazníkem s CK Electra Tours uzavřena ve prospěch třetí osoby, je k úhradě případného odstupného povinen zákazník, který smlouvu s CK Electra Tours uzavřel.

**9.11** Výše odstupného za odstoupení zákazníka od smlouvy se určí podle následujících podmínek. Do níže uvedených časových období není započítáván den odletu, respektive den zahájení čerpání služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vzniká CK nárok na odstupné:

- a) v případě odstoupení od smlouvy nejpozději 50 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě ve výši na straně CK skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 1 500 Kč za osobu;
- b) v případě odstoupení od smlouvy mezi 49. a 20. dnem (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě ve výši na straně CK skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu;
- c) v případě odstoupení od smlouvy mezi 19. a 10. dnem (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě ve výši na straně CK skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu;
- d) v případě odstoupení od smlouvy v době kratší než 10 dní před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě 100 % z celkové ceny zájezdu;
- e) v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu na míru dle čl. 3 VSP činí odstupné 100 % z celkové ceny zájezdu, a to při odstoupení v jakékoli době od okamžiku uzavření cestovní smlouvy.

**9.12** V případě uhrazení, byť jen části ceny zájezdu je CK oprávněna si vzniklý nárok na odstupné započíst oproti nároku zákazníka na vrácení této již uhrazené částky. Plnění, která nejsou dotčena odstoupením od smlouvy, nebudou předmětem vypořádání v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

**9.13** V případě odstoupení zákazníka nebo CK od smlouvy bude zákazníkovi vrácena uhrazená část ceny zájezdu po odečtení případného odstupného, a to ve formě platebního prostředku (poukazu/šeku/peněz apod.), který byl použit ze strany zákazníka k úhradě ceny takového zájezdu s tím, že pokud byla cena zájezdu hrazena kombinovaně s použitím jiného platebního prostředku a peněz, pohledávka CK za zákazníkem z titulu odstupného bude započtena vždy na pohledávku zákazníka na vrácení ceny zájezdu uhrazené v penězích.



## 10. Cestovní pojištění

**10.1** Součástí zájezdů CK Electra Tours není cestovní pojištění. CK Electra Tours fakultativně nabízí a doporučuje klientům uzavřít pojistnou smlouvu. Obsah, cena a výše krytí pojištění pro daný rok je k dispozici na prodejních místech CK Electra Tours. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny.

## 11. Reklamacce

**11.1** Zákazník má právo na poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu řádně a včas. Nesplní-li CK Electra Tours své povinnosti řádně a včas, je zákazník oprávněn uplatnit své právo na reklamaci. Zákazník musí reklamaci vad služeb, vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu, uplatnit bez zbytečného odkladu.

**11.2** Při řešení reklamacce je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v řešení reklamacce přímo v místě pobytu, v bezodkladném nahlášení reklamacce s konkrétním vyčtením vad, umožnění přístupu do prostor, které mu byly poskytnuty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacce, aby se mohly objektivně posoudit skutečnosti uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl, neboť při neposkytnutí součinnosti a včasném nevytčení vad se vystavuje riziku zamítnutí reklamacce.

**11.3** Uplatnění práv z reklamacce musí zákazník učinit v souladu s platnými právními předpisy (zákon č. 89/2012 Sb.) a reklamačním řádem, který je součástí těchto VSP a který je rovněž k dispozici na <https://www.electratours.cz/electra-info>. Reklamacce musí být učiněna vážně, určitě, srozumitelně a v českém jazyce.

**11.4** Zákazník má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady, pouze v případě, že zájezd má vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu prokazatelně CK Electra Tours či cestovní agentury, která zájezd zprostředkovala.

**11.5** Reklamacce vztahující se k tvrzenému neúměrnému hluku, místnímu standardu či nevyhovující hygienické podmínky letoviska, jsou vždy posuzovány dle místních zvyklostí a teritoriálních předpisů.

**11.6** Předmětem reklamacce vůči CK mohou být jen služby hrazené zákazníkem CK (tj. služby, které jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu), nelze se domáhat poskytnutí satisfakce za službu, která byla nabízena jako služba zdarma či vady služby objednané a zaplacené v místě pobytu ubytovateli či jinému poskytovateli služby (např. nikoliv však výlučně fakultativní výlety, zapůjčení vozidla).

**11.7** Zákazník bere výslovně na vědomí, že práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami, které umožňují omezení náhrady škody, mj. Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Varšavská úmluva, publik. pod č. 15/1935 Sb., doplněná Haagským protokolem, publik. pod č. 15/1966 Sb.) a dalšími mezinárodními smlouvami a nařízením ES č.261/2004, jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě. Při škodě na zavazadlech v mezinárodní přepravě musí zákazník učinit písemnou reklamaci dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů; při zpoždění musí být reklamacce učiněna do 21 dnů ode dne vydání zavazadla. Zákazník přímo leteckému dopravci (uvedenému na letence), zajišťujícímu leteckou přepravu, předkládá letenku se zavazadlovým lístkem a PIR (sepsaný protokol).

**11.8** CK Electra Tours je oprávněna kompenzovat reklamované služby poskytnutím náhradní, resp. doplňkové, služby (např. pronájem auta, fakultativní výlet), jejíž akceptací ze strany zákazníka se reklamacce považuje za vyřízenou a zákazník nemá právo na další plnění.

## 12. Omezení náhrady škody

**12.1** Zákazník byl seznámen se skutečností, že výše případné náhrady škody zákazníkovi bude omezena v rozsahu platných mezinárodních

smluv (§ 2544 zák.č. 89/2012 Sb.).

## 13. Pojištění CK

**13.1** Cestovní kancelář CK Electra Tours je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

**13.2** Cestovní kancelář Electra Tours je povinna předat zákazníkovi současně s smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

## 14. Zpracování osobních údajů

**14.1** Zákazník podpisem smlouvy uděluje souhlas CK Electra Tours ke shromažďování a zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní kanceláři (jméno, příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt, příp. i jinou zákazníkem uvedenou kontaktní adresu) k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovávány pouze zaměstnanci CK Electra Tours. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas ve stejném rozsahu i jménem osob cestujících. CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat i bez tohoto souhlasu.

**14.2** Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (např. dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolupracující osobou či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláři či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

**14.3** Podrobnosti jsou uvedeny na webových stránkách <https://www.electratours.cz/electra-info> v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů. Poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů“

## 15. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

**15.1** Dle z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje:

- Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
- Email: [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz)
- web: <http://www.coi.cz>

## 16. Závěrečná ustanovení

**16.1** Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 15.4.2022 a vztahují se na zájezdy, pobyty a jiné služby cestovního ruchu publikované na webových stránkách CK Electra Tours, speciálních nabídkách a v elektronickém/tištěném katalogu a případně na zájezdy, pobyty a jiné služby cestovního ruchu nabízené prostřednictvím obchodního zástupce CK Electra Tours. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu. Bude-li zjištěn nesoulad těchto podmínek s platnými právními předpisy, bude při řešení vzájemných práv a povinností stran smlouvy o zájezdu postupováno v souladu s platnými právními předpisy.

**16.2** Součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou Všeobecné informace k zájezdům uvedené v příslušném katalogu či na webových stránkách CK Electra Tours, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby CK Electra Tours. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době jejich vydání a CK Electra Tours si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

**16.3** Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách <http://www.electratours.cz/electra-info> a jsou součástí každé smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK Electra Tours. Nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek tvoří i Všeobecné informace k zájezdům, které též tvoří součást každé uzavřené smlouvy o zájezdu, a Reklamační řád a dále i přepravní podmínky příslušného dopravce, které jsou rovněž zveřejněny na <http://www.electratours.cz/electra-info> a které rovněž tvoří součást každé uzavřené smlouvy o zájezdu v případě, že v rámci služeb cestovního ruchu poskytovaných CK Electra Tours na základě smlouvy o zájezdu je zákazníkovi poskytována i doprava.