

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. ÚVODNÍ VYMEZENÍ

1. Tyto podmínky pro cestující cestovní kanceláře DER Touristik CZ a.s., IČO: 45 31 29 74, sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha (dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Převážní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na webových stránkách CK, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace, to vše dostupné na webových stránkách CK. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty a zavazuje se je dodržovat. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.
2. CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Následující podmínky pro cestující se vztahují, není-li výslovně stanoveno jinak, na smlouvy o zájezdu uzavřené do destinací tzv. blízkých moří, mezi které jsou zahrnuty destinace nacházející se v: Evropě, Turecku, Tunisku, Egyptě, Maroku, Senegalu a na Kapverdských ostrovech (dále jen „Blízká moře“), dále na smlouvy o zájezdu označené jako tzv. poznávací zájezdy (dále jen „Poznávací zájezdy“) a dále na smlouvy o zájezdu do veškerých exotických destinací, kterými jsou veškeré destinace, které nespadají pod Blízká moře ani pod Poznávací zájezdy (dále jen „Exotika“).
3. Zákazníkem se rozumí:
 - i. osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo
 - ii. osoba, které byla smlouva postoupena v souladu s § 2532 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jako „občanský zákoník“).
4. Cestujícím se rozumí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, přičemž nejde o zákazníka dle předchozího odstavce.
5. Pro účely těchto Podmínek pro cestující platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro letní sezonu („letní zájezdy“) se rozumí:
 - i. zájezd označený výrazem „Letní zájezd“;
 - ii. zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 5. určitého roku (včetně) až 31. 10. daného roku (včetně).
6. Pro účely těchto Podmínek pro cestující platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro zimní sezonu („zimní zájezdy“) se rozumí:
 - i. zájezd označený výrazem „Zimní zájezd“;
 - ii. zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 11. určitého roku (včetně) až 30. 4. následujícího roku (včetně).
7. Pro účely vymezení termínu zájezdu se:
 - i. zahájením zájezdu rozumí okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem, nebo okamžik započítání poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka;
 - ii. ukončením zájezdu rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předšmluvní informační povinnost

1. Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, oboznámí CK zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, a to k okamžiku:
 - i. podpisu listinného vyhotovení smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami v případě uzavření za osobní přítomnosti zákazníka uzavírajícího smlouvu o zájezdu a příslušného zástupce CK nebo skrze emailové odeslání podepsané smlouvy,
 - ii. potvrzení uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK v případě, že je smlouva o zájezdu uzavírána dálkovým způsobem.
3. V případě, že je tak občanským zákoníkem vyžadováno, CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v .pdf).
4. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže.

Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření smlouvy prostřednictvím webových stránek CK

5. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím webových stránek CK, platí ná-

sledující podmínky. Nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně dostupných parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.).

Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd (a v případě, že je zájezd dostupný), učiní zákazník vůči CK prostřednictvím internetového obchodu závaznou objednávku. Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření smlouvy prostřednictvím potvrzení smlouvy PIN kódem v případech, kdy se neuzavírá smlouva o zájezdu prostřednictvím webových stránek CK

6. V případě, že jsou základní parametry smlouvy o zájezdu předjednány jiným způsobem, než prostřednictvím internetového obchodu na webových stránkách CK, například prostřednictvím telefonátu s kontaktní linkou CK či fyzické návštěvy pobočky CK, při které nebude smlouva o zájezdu uzavřena dle odst. 2 bod i., je možné smlouvu uzavřít dálkovým způsobem prostřednictvím emailového potvrzení a potvrzení smlouvy PIN kódem zasláným v SMS zprávě, kdy zákazník činí nabídku zájezdu stisknutím tlačítka „závazně objednat“. Smlouva o zájezdu je pak v takovém případě uzavřena taktéž potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

7. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito Podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu, tyto mají zároveň přednost před těmito Podmínkami.

8. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:

- a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Převážní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, zejm. pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, 2527, 2528 občanského zákoníku,
- c) mu byl předán doklad o bankovní záruce vystavené pro případ úpadku CK
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele pro účely stanovené v § 2528 odst. 1 písm. j) občanského zákoníku,
- g) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tyto další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřil. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujících – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.

9. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, kontaktuje zákazník CK.

3. CENY ZÁJEZDU

1. Pojem „celková cena zájezdu“ zahrnuje:
 - i. dopravu, ubytování a sjednané stravování, včetně zvýhodněných cen dle odst. 5 a násl.,
 - ii. program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, a
 - iii. další ve smlouvě o zájezdu uvedené poplatky, jsou-li uvedeny jako součást zájezdu (např. mohou být bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegátů),
 - iv. veškeré daně a poplatky, které přímo CK v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK známy v čase přípravy nabídky zájezdu.

Ustanovení občanského zákoníku o změně závazku ze smlouvy o zájezdu nejsou dotčena. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout a které nebudou zahrnuty v celkové ceně zájezdu.

2. Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:
 - i. cestovní pojištění,
 - ii. případné vízum (ať již náklady či administrace získání),
 - iii. pobytovou taxu,
 - iv. bezpečnostní taxy pro vstup do destinace,
 - v. servisní poplatky u plaveb,
 - vi. volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta, spropitné, parkovné, seating v letadle, catering v letadle apod.).
3. Konečnou cenou zájezdu se rozumí celková cena zájezdu a v celkové ceně zájezdu nezahrnuté položky dle odst. 2.
4. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, jakými jsou např. pobytové taxy. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude provedena zákazníkem v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, která taktéž není zahrnuta do celkové ceny zájezdu. Zcela aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

5. V případě, že mezi cestující osoby spadají také osoby mladší 18 let, je zákazník povinen je uvést mezi cestující osoby na smlouvu o zájezdu také.
6. Děti do 2 let (dále jako „infant“): Pokud není uvedeno jinak, cestují bez nároku na samostatné místo v letadle, stravu během letu, samostatné lůžko a stravu během pobytu, přičemž CK účtuje v případě zájezdů do destinací Blízkých moří manipulační poplatek 1 290 Kč za každé dítě do 2 let, v případě zájezdů do destinací Exotiky manipulační poplatek dle podmínek dopravce (o tom bude zákazník informován při uzavření smlouvy o zájezdu), minimálně však 1 990 Kč za každé dítě do 2 let. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu, takový poplatek nespadá do celkové ceny zájezdu hrazené zákazníkem CK (pokud není na smlouvě o zájezdu uvedeno jinak).
7. Děti od 2 let: Dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, může obdržet slevu dle konkrétní nabídky daného ubytovacího zařízení.
8. Rozhodný věk dítěte se určuje dle data okamžiku ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Blížší informace je možné nalézt v konkrétní cenové nabídce.
9. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (blíží informace viz Důležité informace odst. Cestování dětí).

Zájezd na vyžádání

10. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, se smlouva o zájezdu v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku, rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. v případě nedostupnosti určité služby, CK nejpozději do deseti pracovních dní od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o nemožnosti realizovat zájezd a tedy o zániku smlouvy o zájezdu z důvodu naplnění rozvazovací podmínky, v návaznosti na to zákazníkovi bezodkladně vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník výslovně souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby se další ukončení smlouvy o zájezdu řídí pravidly o odstoupení od smlouvy dle Podmínek pro cestující, s čímž je spojeno účtování storno poplatků.
11. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny přede dnem zahájení zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), uzavírá se smlouva o zájezdu s následujícími ujednáními:
 - i. Veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany zákazníka s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK zákazníkovi oznámí, že z důvodu prodlevy zákazníka s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti zákazníka uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu tímto ujednáním není dotčena možnost CK:

a. od smlouvy o zájezdu odstoupit, a

b. požadovat po zákazníkovi stornopoplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito Podmínkami pro cestující, CK je však oprávněna s ohledem na konkrétní situaci požadovat po zákazníkovi pouze část stornopoplatků či od jejich požadavku úplně upustit.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím plnění ze smlouvy o zájezdu a zákazník, jež smlouvu o zájezdu uzavírá, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.

2. U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu (kterou se rozumí první splátka konečné ceny zájezdu) ve výši stanovené dle níže uvedeného klíče.

Zimní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 5. daného roku – 30. 9. daného roku	990 Kč (+ případné pojištění dle odst. 6)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 10. daného roku – 30. 4. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-
Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok, ve kterém zimní sezona (tj. zájezdy pro zimní období) začíná.		

Letní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 8. daného roku – 28. 2. následujícího roku	1 490 Kč (+ případné pojištění dle odst. 6)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 3. – 31. 3. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-
Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok předcházející roku, ve kterém letní sezona (tj. zájezdy pro letní období) začíná.		

3. Pro zájezdy s **vlastní dopravou** a **poznávací zájezdy** je zákazník povinen zaplatit zálohu ve **výši 30 %** z konečné ceny zájezdu v termínu dle smlouvy o zájezdu.
4. V případě smlouvy o zájezdu, v níž je doprava označena jako **letecká doprava na pravidelné lince**, je část ceny zájezdu odpovídající **minimálně 30 %** z konečné ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.
5. Pro hrazení ceny zájezdu platí následující ujednání:
 - **První záloha uvedená v odst. 2 je splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu,**
 - **Druhá záloha uvedená v odst. 2 je splatná:**
 - i. **Pro letní zájezdy do 10. 3. následujícího roku** (dle významu uvedené v odst. 2 pro tabulku letní zájezdy) **nebo nejpozději 65 dní před zahájením zájezdu**, podle toho, který okamžik nastane dříve,
 - ii. **Pro zimní zájezdy do 10. 10. daného roku** (dle významu uvedené v odst. 2 pro tabulku zimní zájezdy) **nebo nejpozději 65 dní před zahájením zájezdu**, podle toho, který okamžik nastane dříve,
 - **Doplatek ceny zájezdu**, jímž se rozumí konečná cena zájezdu ponížená o zaplacené zálohy, musí být uhrazen **nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu**, v případě uzavření smlouvy o zájezdu v období kratším než 30 dní před zahájením zájezdu je konečná cena zájezdu splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu.
6. **Úhrada sjednaného cestovního pojištění je splatná ke dni zakoupení pojištění, nehlédě na úhradu záloh dle odst. 2.**
7. Poplatky za změny podmínek smlouvy o zájezdu jsou splatné v následujících termínech.
 - i. v případě jednostranné změny ze strany zákazníka – splatné ke dni oznámení jednostranné změny smlouvy o zájezdu,
 - ii. v případě změny, jež podléhá souhlasu CK – splatné ke dni udělení souhlasu CK,
 - iii. odstupné v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu (stornopoplatky) – splatné ke dni odstoupení od smlouvy o zájezdu.
8. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na pobočce CK, případně u provizního prodejce CK.
9. Co se týče úhrady v hotovosti, zákazník bere na vědomí, že cenu zájezdu je možné uhradit pouze u vybraných provizních prodejců CK (tato informace bude sdělena na požádání zákazníka či prodejcem v průběhu přípravy smlouvy o zájezdu).
10. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu (vč. stanovených záloh) dle tohoto čl. ze strany zákazníka je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu.
11. Zákazník je povinen v případě dle odst. 10 věta první uhradit CK odstupné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v čl. 5 a 6.
12. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (cena, benefit, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu. V případě odstoupení od smlouvy se vrací zákazníkovi hodnota poukazu ponížená o příslušné stornopoplatky, a to formou nově vystaveného poukazu. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč za daný zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem vydaným za zrušený zájezd lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určená na pojištění nevrací, nepočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavírala smlouvu o zájezdu, tedy zákazníkem. Písemné formě vyhovují následující způsoby odstoupení:
 - i. oznámením o odstoupení v listinné podobě doručeným do sídla CK či prodejci CK;
 - ii. oznámením o odstoupení v elektronické podobě, zasláné prostřednictvím emailové komunikace z emailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu, když oznámení o odstoupení

- bude směrováno buď na emailovou adresu prodejce CK či emailový kontakt uvedený na webových stránkách CK v oddělení kontakty;
- iii. oznámením o odstoupení prodejci na pobočce CK, jehož přijetí bude prodejcem CK písemně stvrzeno.
2. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy od zájezdu bez povinnosti hradit odpustné, je zákazník povinen CK uhradit odpustné („stornopoplatky“), kalkulované dle níže uvedených pravidel. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy skutečně doručeno do sídla CK, pobočky CK, či na emailovou adresu CK; tento den se nepočítává do počtu dní rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dní se nepočítává den zahájení zájezdu.
3. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatky ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

Letní zájezdy

- odstoupení do 60 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající výši první zálohy, jež měla být zákazníkem uhrazena,
- odstoupení od 59 do 30 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 29 do 21 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 20 do 15 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 14 do 7 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 6 do 3 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 2 dní předem dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenaštoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu

Zimní zájezdy

- odstoupení do 60 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající výši první zálohy, jež měla být zákazníkem uhrazena,
- odstoupení od 59 do 30 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 29 do 21 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 20 do 15 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 14 do 7 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 6 do 3 dní předem dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu ponižené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- odstoupení od 2 dní předem dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenaštoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu.

Pro smlouvy o zájezdu uzavřené v období od 17. 8. 2021 do 31. 3. 2022 (zimní i letní zájezdy) se neaplikuje stornoplatek ve vztahu k zájezdu v případě odstoupení od takové smlouvy jako celku v období od 45 do 30 dní před dnem zahájení zájezdu. Toto se vztahuje pouze pro zájezdy na charterových letech do destinací Blízkých moří (vyjma zájezdů s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, poznávacích zájezdů, okruhů, plaveb a zájezdů, které nepořádá CK), do Spojených arabských emirátů (lety do Ras Al Khaimah) a do Ománu (lety do Salalah). Zákazník může za podmínek dle tohoto odstavce odstoupit od smlouvy o zájezdu bez uhrazení stornoplatku pouze ve lhůtě v rozmezí 45 až 30 dní před plánovaným zahájením zájezdu, a to písemnou formou doručenou v tomto období. V tomto případě nejsou účtovány stornoplatky z fakultativních služeb stanovené v bodě 6 těchto podmínek, s výjimkou cestovního pojištění (bod 6a). V případě zakoupení cestovního pojištění je účtován storno poplatek ve výši 100 % ceny pojištění.

4. Pro stanovení výše stornoplatků se vychází z konečné ceny zájezdu (ev. ponižené o cenu služeb uvedených v čl. 6, neboť pro tyto služby se uplatní tam uvedené specifické podmínky výše stornoplatků), dále z počtu dní mezi dnem odstoupením od smlouvy o zájezdu a dnem zahájení zájezdu (tyto dny se do výpočtu počtu dní nepočítávají), právo požadovat skutečné náklady CK tímto není dotčeno. Skutečně vzniklými náklady se rozumí zejména provozní náklady CK na zajištění zájezdu, smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, ke kterým je CK v souvislosti s uzavřenou smlouvou o zájezdu (a jejím zrušením) povinná, jakož i jiné poplatky hrazené v souvislosti se zájezdem zákazníka či jeho zrušením. Na žádost zákazníka CK výši stornoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

5. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, u které byla provedena změna termínu zájezdu dle čl. 7 odst. 5 a násl. nebo v případě využití služby „Změna 10 dní před odletem zdarma“ (pokud byla sjednána), se výše stornoplatků stanoví ke dni provedení změny původní (první) smlouvy o zájezdu (tzn. výpočet probíhá tak, jako by bylo ze strany zákazníka od smlouvy odstoupeno namísto změněno), nebo ke dni odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, podle toho, která konečná částka stornoplatků je vyšší (právo požadovat stornoplatky ve výši všech skutečných nákladů tímto není dotčeno).

6. Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit také stornoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoli jednotlivé osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornoplatků platí shora uvedené obdobně, a to v části celkové ceny zájezdu připadající na dané osoby s tím, že právo požadovat stornoplatky ve výši skutečných nákladů připadajících na storno dané osoby není dotčeno.

7. CK má právo započítat příslušnou výši stornoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Takto užitou a chybějící část celkové ceny zájezdu je zákazník povinen doplnit bezodkladně poté, co mu bude započtení oznámeno. CK je povinná bezodkladně, nejpozději do 14 dní od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, snížené o stornoplatky.
8. Není-li sjednáno či občanským zákoníkem stanoveno jinak, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní (identickou) rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornoplatky dle těchto podmínek.
9. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornoplatky v těchto případech:
- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, k jejichž splnění se zavázala;
 - 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;
 - CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
 - CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
10. V situaci podle odst. 9 písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
11. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, je CK oprávněna požadovat úhradu konečné ceny zájezdu, dále je případně též oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu a v návaznosti na to požadovat stornoplatky ve výši konečné ceny zájezdu.
12. V případě, že je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakékoliv lhůty.

6. STORNOPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- Stornoplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, zákazník uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pojištění. V případě storna pouze pojištění platí, že s ohledem na pojistné podmínky pojištění náleží pojistiteli jednorázové pojistné vždy celé bez ohledu na způsob či důvod ukončení pojištění.
- Stornoplatky za golfová hřiště: Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, zákazník uhradí CK stornoplatek při zrušení rezervace hřiště ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny časů, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- Stornoplatky za pronájem aut v destinaci: V případě storna osoby, která má zakoupený pronájem aut v destinaci, zákazník uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pronájmu.
- Stornoplatky za vyřízení viz, objednaných výletů a dalších služeb v zájezdu do destinací Exotiky a Poznávácích zájezdů: Zákazník uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen, a to včetně přípravných manipulačních poplatků.
- Stornoplatky za objednaný seating u zájezdů do destinací Exotiky a Poznávácích zájezdů: Zákazník uhradí CK stornoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen.

Uvedené stornoplatky jsou kalkulovány neohledně na okamžik odstoupení od smlouvy. Pokud není povahou jednotlivých ustanovení čl. 5 vyloučeno, užijí se tato ustanovení na stornoplatky za fakultativní služby obdobně.

7. ZMĚNY PODMÍNEK SMLOUVY O ZÁJEZDU NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

1. Na žádost zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu). Na základě žádosti zákazníka, které bude následovat dohoda stran, je možné změnit podmínky již uzavřené smlouvy o zájezdu spočívající ve změně termínu a hotelu.

Změna v osobě zákazníka

- Změnu v osobě zákazníka lze na žádost zákazníka provést, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.
- Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), kdy nový zákazník nesplňuje podmínky této speciální nabídky (např. z důvodu nevyhovujícího věku dítěte), dochází k zániku této výhody, která tak na nového zákazníka nepřechází, resp. nový zákazník je v případě zájmu povinen si takovou obsahově odpovídající službu objednat a uhradit samo-

- statně. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.
4. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí původnímu zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.
- V případě, že nebude mezi CK a zákazníkem dohodnuto jinak (případně pokud zákazníkovi nepřísluší zákonný nárok k uplatnění takové změny), bude žádost zákazníka o změnu smlouvy o zájezdu spočívající ve změně cestujících osob nebo zrušení jejich účasti na zájezdu ze strany CK posuzována jako úplné či částečné odstoupení od smlouvy o zájezdu, právo CK požadovat stornopoplatky není nijak dotčeno.

Změna zájezdu

5. Změny zájezdu (např. změny hotelu, stravování, výměny celého zájezdu za jiný, změna počtu cestujících či záměna cestujících, apod.) jsou možné pouze na základě dohody obou stran smlouvy o zájezdu.
6. Zájezdy není možné vyměnit za zájezdy z last minutové nabídky, na zájezdy eTravel a NE-V-DAMA letecky u moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Za uvedené změny je účtován manipulační poplatek dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 500 Kč.
7. Zvláštní ujednání o jednotlivých změnách zájezdu:
- a) Žádost o zkrácení doby pobytu v rámci zájezdu – ze strany CK bude standardně posuzováno jako storno původního zájezdu a nový zájezd, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek a dále dodatečné náklady spojené se změnou zájezdu, pokud nebude na základě dohody obou stran dohodnuto jinak.
- b) Žádost o prodloužení doby pobytu v rámci zájezdu – dodatečná cena (např. cena prodlouženého ubytování, nová letenka) vč. dodatečných nákladů (např. poplatek hotelu za prodloužení pobytu) bude určena na základě dohody stran smlouvy o zájezdu.
- c) Změna hotelu, druhu dopravy, odletového letiště nebo destinace - CK účtuje nejméně náklady vzniklé se změnou sjednaných podmínek smlouvy o zájezdu a dodatečné náklady spojené se změnou smlouvy o zájezdu na straně CK, nejméně však poplatek ve výši 500 Kč, pokud nebude dohodnuto jinak.
- d) Změna počtu osob v ubytování – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji uhradí a. stornovaná osoba stornopoplatky dle čl. 5, 6 kalkulované z ceny za danou osobu, a dále b. zůstávající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení dvoulůžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za předpokladu, že stornoplatek druhé stornované osoby (dle předchozího bodu a.) nepřesáhne v souladu s čl. 5, 6 těchto podmínek výši 80 % ceny za danou osobu. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce (apartmán, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbyvající cestující osoby cenu dle podmínek sjednané obsazenosti daného typu ubytování, pokud v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek, kalkulované z ceny za danou stornovanou osobu.
8. Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu, právo požadovat úhradu manipulačních poplatků dle tarifů jednotlivých dodavatelů tímto není dotčeno. Poplatky za změnu smlouvy o zájezdu a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné k okamžiku provedení změny či odstoupení od smlouvy. Veškeré změny v smlouvě o zájezdu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7, pokud nebude dohodnuto jinak.
9. Služba „Změna 10 dní před odletem zdarma“

Službu „Změna 10 dní před odletem zdarma“ je možné objednat zdarma k pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu do destinací Blízkých moří, charterových letů do Ras al Khaimah a Ománu (informaci o charterovém letu sdělí CK zákazníkovi na vyžádání), nejpozději však 45 dní před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dní se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby „Změna 10 dní před odletem zdarma“ a nezapočítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu objednali, mohou z jakéhokoli důvodu ještě 10 dní před plánovaným datem (do těchto dní se nezapočítává den zahájení zájezdu a den provedení změny) zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín zájezdu, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nové podmínky zájezdu musí vycházet z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově knihovaného zájezdu bude vyšší, nežli cena původního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí.

Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky stejného produktu (tuto informaci sdělí CK zákazníkovi na vyžádání), do které patří zakoupený zájezd. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nového zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva za včasný nákup, last minute cena a jiné bonusy/slevy se neuplatní) poskytnuté CK.

Změnu 10 dní před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, Chorvatsko, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emiráty a Ománu (s výjimkou zájezdů do Ras Al Khaimah a Salalah na charterových letech) na zájezdy s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepočítá CK.

8. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY CK

1. CK si tímto vyhrazuje právo změny závazku ze smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2531 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku a ve smyslu § 2530 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhně-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh CK na změnu smlouvy přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dní a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
3. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků, mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradí CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dní od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

4. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.
5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
6. Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pouze pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsmutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojí přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).
7. Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy neposkytuje CK žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dní, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

9. Odstoupení CK od smlouvy o zájezdu

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

Porušení povinností zákazníkem

2. Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavření smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

7. důvodu zrušení zájezdu

3. CK je oprávněna zrušit zájezd (tzn. odstoupit od smlouvy o zájezdu) před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů není v jejích rozumně požadovatelných možnostech dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jímž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, nebo např. v důsledku systémové chyby vedoucí k nesprávně stanovené ceně zájezdu). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webové či obdobné formě nabídky. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dní od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A CESTUJÍCÍCH

1. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) Poskytnout CK a souvisejícím třetím osobám součinnost a vyvinout maximální úsilí, které je potřebné k řádnému a úplnému zabezpečení a poskytnutí všech potřebných služeb a splnění všech povinností, k jejichž splnění je CK povinna, především pak uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.
- b) Bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- c) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (poukazy a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dní před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v publikované nabídce, zákazník bere na vědomí, že informace obsažené v tomto sdělení nemusí být s ohledem na vyvíjející se situaci aktuální a mohou být změněny např. opatřeními vlády či jiného kompetentního orgánu České republiky či v rámci destinace, přičemž zákazník se zavazuje veškeré takto změněné pokyny před odletem vyhledat a následně je dodržovat.
- d) Dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).
- e) Splnit veškeré související povinnosti a mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, doklad o provedení testu s negativním výsledkem či vyplněné vstupní formuláře, apod., pokud je to vyžadováno), pro opuštění příslušné země, pro nástup do přepravy, jakož i pro návrat do České republiky. Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku, ať již na úkor svých spolucestujících či ostatních zákazníků CK či jiných poskytovatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou způsobí. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval kulturu, přírodu a okolní prostředí.
- g) U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobou, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.

- h) K základním povinnostem zákazníka dále patří:

- seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena - cestující, s těmito podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží,
- zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena - cestující, plnily veškeré povinnosti stanovené zákazníkovi dle těchto Podmínek, zejména ty, dle kterých se vyžaduje jejich součinnost a jejichž nositelem by měl být každý jednotlivý účastník zájezdu,
- určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

- g) hradit sjednané úplaty dle smlouvy o zájezdu řádně a včas.

11. REKLAMACE

1. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na uplatnění odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). CK a zákazník sjednávají, že promlčení lhůta pro uplatnění práva na slevu trvá dva roky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním

řádu CK. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace a reklamaci uplatnit bezodkladně po zjištění vady zájezdu. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí tak, aby reklamace mohla být řádně prošetřena. Zákazník i cestující jsou za všech okolností povinni počínat si tak, aby předcházeli vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

2. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.
3. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. POJISTNÁ SMLOUVA

1. V celkové ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění. CK doporučuje všem zákazníkům sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na webu CK nebo v průvodním mailu smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Zákazník bere na vědomí, že cestovní pojištění se řídí pojistnými podmínkami cestovního pojištění a že cestovní pojištění se vztahuje pouze na služby poskytované CK, pokud není v pojistných podmínkách cestovního pojištění stanoveno jinak. Pojištění a připojištění je možné zakoupit pouze do data plné úhrady zájezdu. Pojištění je vždy vázáno na konkrétního zákazníka a je možné kdykoliv změnit jeho typ (zákazník bere na vědomí, že v takovém případě může být požadován doplatek). Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.
2. V případě, že zákazník neuzavře cestovní pojištění (či připojištění), může být ze strany CK požádán k písemnému potvrzení této skutečnosti skrze webové stránky CK či v listinné podobě, k takové součinnosti spočívající v potvrzení je zákazník povinen.
3. Zákazník bere na vědomí, že připojištění je možné sjednat pouze v případě sjednaného cestovního pojištění.

13. OCHRANA PRO PŘÍPAD ÚPADKU

1. Pro případ úpadku CK vystavila banka Raiffeisenbank a. s., IČO: 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, platební bankovní záruku k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s případným úpadkem CK. Podrobnosti o platné bankovní záruce jsou uvedeny na webových stránkách CK, informace jsou rovněž k dispozici na všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o bankovní záruce bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

1. Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době vyhotovení nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na opravu chyb publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce.

Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob.

Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu.

CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si

- vyhrazuje právo dodatečně změny seznamu hotelů „na vyžádání“.
2. Doručování: V případě, že se nepodaří písemnost doručit, platí, že je doručena 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.
3. Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 16. 3. 2022.

15. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

1. Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.
2. Pokud zákazník sdělí CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. a Informačním memorandem o zpracování osobních údajů, konkrétně k účelům podle odst. 6 (a) a odst. 6 (b).
3. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.
4. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK.
5. CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
6. Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:
- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
 - b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
 - c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
 - d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty CK, která umožňuje čerpání věrnostních slev.
7. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- a) k účelu podle článku odst. 6 písm. (a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK;
 - b) k účelu podle článku odst. 6 písm. (b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
 - c) k účelu podle článku odst. 6 písm. (c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
 - d) k účelu podle článku odst. 6 písm. (d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle odst. 7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.
9. Za účelem uvedeným v odst. 6 písm. (a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:
- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
 - b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
 - c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
 - d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;

- e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).
10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které zákazníkům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny v rámci skupiny DER TOURISTIK, a to pro vnitřní administrativní účely s odkazem na oprávněný zájem členů takové skupiny podle recitálu 48 GDPR. Skupinou DER TOURISTIK se pro účely těchto VOP rozumí společnost DER Touristik Eastern Europe a.s. a její dceřiné společnosti v České republice i v zahraničí a dále společnost DER Touristik Group GmbH a její dceřiné společnosti v rámci Spolkové republiky Německo i v zahraničí.
11. Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
12. Při zpracování osobních údajů podle odst. 9 a odst. 10 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle odst. 9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodně záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu přidávaných osobních údajů.
13. Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od CK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu uvedenou pro tyto účely na webových stránkách CK.
14. Pokud se zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na CK s žádostí o zjednání nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Objednávkou zájezdu a případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK, která odkazuje na tyto podmínky, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejích osobních údajů podle tohoto článku.

Důležité informace

Vážení klienti,

chtěli bychom Vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z naší nabídky. Prosíme o pozorné přečtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a CK stanoví Podmínky pro cestující CK. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh Vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

Zákazník (občan EHP) byl před uzavřením smlouvy o zájezdu s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace a také aktuální vstupní podmínky. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Pro vstup do Egypta je vyžadován pas platný ještě nejméně 6 měsíců po návratu z destinace.

Pro vstup do Turecka je minimální doba platnosti pasu 150 dní od data vstupu do Turecka, avšak klientům doporučujeme cestovat s pasem platným minimálně 6 měsíců po návratu z destinace. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky. Občané třetích států (mimo EU) jsou povinni si veškeré vízové formality zajistit sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vizum) státu Izrael. Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznán s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl před uzavřením smlouvy o zájezdu obeznán s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů, popř. jen s jedním z rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou.

V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo místech Czech point. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určen. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na webových stránkách CK v sekci pojištění nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

LETECKÁ PŘEPRAVA

Všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kanceláří jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhrazujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

Informace k odletu (odbavení) zasíláme elektronickou formou (e-mailem) nebo případně SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, připravte Vaše cestovní doklady. U přepážky ode-vzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte

k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. CK usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nezapočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestují charterovými lety za manipulační poplatek 1290 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Kabinové zavazadlo nesmí podle mezinárodních předpisů z bezpečnostních důvodů obsahovat předměty, které lze klasifikovat jako nebezpečné.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejních CK. Zákazníci CK, si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

Letištní taxy a další poplatky (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást ceny zájezdu a je třeba je uhradit za každou osobu. Výše poplatků je závislá na cílové destinaci a může se měnit v závislosti na měnovém kurzu a podmínkách letecké společnosti. Pobytové či odletové taxy, které se platí přímo v destinaci, nejsou zahrnuty do celkové ceny zájezdu. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady pobytové taxy. Pobytová taxa není proto kalkulována v cenách zájezdu a její případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností ze strany zákazníka), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. CK prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Přeprava zvířat se řídí podmínkami stanovenými v přepravních podmínkách příslušného dopravce. Zpravidla platí, že zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena cestovní kanceláří již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i CK. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepřavit pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánkem či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě Vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

TRANSFERY V DESTINACI

Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství hotelů na trase a počtu vystupujících zákazníků. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod. Z kapacitních důvodů nemůže delegát CK doprovázet všechny transfery do/z hotelu.

DĚLKA POBYTU

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích (na základě více letů během jednoho týdne je možno v některých cílových oblastech knihovat dovolenou např. na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) označujeme veškeré délky pobytů počtem nocí. První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě, a nikoliv již k vlastní dovoleně. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskutečňují dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přílet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo zcela zasahovat do dne následujícího.

UBYTOVÁNÍ

Nabídka CK zahrnuje kvalitní hotely, apartmá a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou sta-noveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení CK vám pomůže při Vašem výběru:

*	velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
**	objekty turistické třídy s účelným vybavením
***	objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
****	objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
*****	luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace CK nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení CK je uvedena v popisu oficiální třída.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje Vaším představám a finančním možnostem.

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v publikované nabídce, webové či obdobné nabídce. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočtení těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné či vyšší kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízení.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check in) v hotelu po Vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po Vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V některých destinacích najdete na pokojích pro obsazenost 2+1 (2 dospělí + 1 dítě), 2+2 (2 dospělí + 2 děti) nebo 3+0 (3 dospělí) dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku. Obsazenost pokojů označuje možný počet dospělých osob a dětí v uvedeném typu pokoje. 1 = dospělá osoba 2 = dítě (věk dítěte je určen podmínkami konkrétního hotelu). Příklad: Standardní pokoj: 2+1 (2 dospělí + 1 dítě), 2+2 (2 dospělí + 2 děti) nebo 3+0 (3 dospělí).

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádějí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu u apartmánového ubytování hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádějí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je u apartmánového ubytování zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zametení podlahy, vynešení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmražené lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přibyt. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách (zejména v Bulharsku) se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kauce je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč), v Bulharsku v rozmezí 50 – 150 €, ve Španělsku kolem 100 €. Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kauce jsou u pře-vážně většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských a španělských středisek zvažovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších jejím zavedení velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnutá je, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav v době její přípravy a je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Poloha pokoje

O přidělení typu pokoje rozhoduje ubytovací zařízení. U pokojů, které jsou situovány na mořskou stranu znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího zařízení, která je orientována směrem k moři. Mezi mořem, okny a výhledem mohou být překážky, např. stromy, ostatní vegetace nebo zástavba.

Promo/Economy pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze. Přistýlky

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

Dětské postýlky

Jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž Vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici.

Přihlášení/odhlášení

Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Podle mezinárodních dohod musí být pokoje vždy vyklizeny do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Individuálně lze dohodnout s recepcí vyklizení v pozdějším čase, zpravidla však za poplatek. Jedna noc v případě pozdních nočních či časných ranních letů je do celkového počtu nocí započítávána v případě, pokud je klient ubytován do 12.00 hodiny (poledne) následujícího dne.

Klubová dovolená

V hotelech označených v nabídce jako klubová dovolená (s logem Mango Clubu nebo Funtazia Klub) jsou k dispozici česky nebo slovensky mluvící animátoři s nabídkou aktivit pro děti od 4 do 15 let. S podrobným programem aktivit se seznámíte v místě pobytu. Provoz klubu bude probíhat v období letních prázdnin, není-li uvedeno jinak. Upozorňujeme na možnost změny provozního období klubu (např. z důvodu malé obsazenosti hotelu českými klienty).

Vaše speciální přání

Samozřejmě je rádi přijmeme při objednávce, musíme ale výslovně upozornit na to, že splnění vašich přání záleží většinou na ubytovateli, a proto za ně nemůžeme převzít žádnou záruku, popř. můžeme je přijmout jen nezávazně.

Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože příslušné národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, při objednávce o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečné, popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie. Preprava hendikepovaných klientů a invalidních vozíků může být nahlášena již při rezervaci zájezdu. V některých případech nelze klienty a vozíky převážet autobusy určenými pro transfer z/do hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem.

Technická zařízení

Ne každá země má stejný vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. u vytáhu nebo klimatizace, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože nejsou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

Oprávráské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a oprávráské práce. Žádáme o Vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi Vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve Vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme Vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjem (cestovní diarrhea).

Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto Vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky.

Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení. Nárok na čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase ubytování při příjezdu do ubytovacího zařízení (check-in) a odhlášení se z ubytovacího zařízení (check-out) v plánovaný den ukončení služeb s tím, že podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samostatně ubytovacím zařízením. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a nepříliš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídelna organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací a barů, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příletu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive v den odletu je závislé na době opuštění hotelu/odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistíte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při časném odjezdu většinou nelze servírovat snídaně. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solární ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívání v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Blíží informace doporučujeme si zjistit před odletem. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachut, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

SERVIS A SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Jak za výměnou peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/přírázky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu, WiFi může docházet z důvodu počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům. V mnoha zemích nacházíme jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí. Jižní destinace (především řecké) mají obecně nižší standard poskytovaných služeb.

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistíte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce popsány jen orientačně, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hluchému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledněte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazénů, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obratě se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehoď okamžitě na našeho průvodce. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář, tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální připojištění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o Vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navýklému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla

byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme Vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí víceplatně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková propustnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlučně, avšak je to ve Vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přilétá převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

Především u tohoto typu zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

VÝLETY

CK není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě Vašeho pobytu Vám od místní agentury poskytne zástupce CK v destinaci. Výlety se v destinaci platí v místní měně a jsou prováděny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vracení peněz za neuskutečněný výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu u kanceláři, kde zájezd zakoupil. Za kvalitu suvenýrů (např. fotografie, videozáznam apod.) nenese CK odpovědnost.

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozidla probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednáno přistavení vozidla u hotelu, jste většinou odvezeni z hotelové recepcie do kanceláře autopůjčovny. Vracení vozidla probíhá shodně. Při převzetí/vracení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou v čase mezi 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek. Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou platební kartou. V mnoha případech autopůjčovny vyžadují přímo kreditní kartu na jméno hlavního řidiče. Dále může být v autopůjčovnách požadována úhrada plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCOW. Podrobnosti Vám sdělí náš prodejce.

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

SEZONY

Období před hlavní sezonou (letní prázdniny) a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli Vaší dovolené Vás očekávají česky nebo slovensky mluvící průvodci CK, kteří organizují transfer z/na letiště, uvítací koktejl a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 1 až 2 krát týdně. Pokud se vyskytne během Vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci. V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjízdu z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá CK zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POMOC V NESNÁZÍCH

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích) na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno ve Smlouvě o zájezdu nebo v pokynech k odletu.

INFORMACE V PUBLIKOVANÉ NABÍDCE, WEBOVÉ ČI JINÉ OBDOBNE NABÍDCE

Protože se naše nabídka připravuje přibližně jeden rok před začátkem Vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech má pouze informativní charakter.

Reklamační řád

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává DER Touristik CZ a.s. (dále jen „Cestovní kancelář“ či „CK“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

2. V případě, že se v průběhu zájezdu vyskytne vada, doporučujeme zákazníkovi ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.

3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti.

5. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout 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. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu a v případě, že vadu zájezdu není adekvátně možné řešit jiným způsobem. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku.

2. V případě požadavku zákazníka na kompenzaci z důvodu vzniku vad je zákazník povinen uplatnit u CK reklamaci pokud možno neprodleně. Nejvhodnějším způsobem pro uplatnění reklamace je kontaktování průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout průvodci veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompen-

zaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní průvodci vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že řešení jím vytyčených vad může být ovlivněno. V případě, že průvodce není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad, které se týkají kvality služeb průvodce (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi či jiným vhodným způsobem.

4. V případě vzniku vad souvisejících s dopravou je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo průvodce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá určité části z ceny zájezdu, která je závislá mimo jiné také na povaze, délce trvání, intenzitě a dalších vlastnostech vytykané vady. V případě, že se vady nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace odpovídajícím způsobem krátí. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází z celkové ceny zájezdu. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.), konečná cena zájezdu se tedy pro účely výpočtu nepoužije.

6. Přijetím kompenzace se reklamace považuje ze strany cestovní kanceláře za vyřízenou.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Oddělení péče o zákazníky Cestovní kanceláře, tj.: peceozakazniky@exim.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj. Cestovní kancelář, Oddělení péče o zákazníky, Babákova 2390/2, Praha 4, 148 00. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby ve své reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatel porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě, zpoždění či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a

sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

ČLÁNEK 8

Doporučujeme zákazníkovi poskytnout veškerou možnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2021, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění. Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy jiné než zájezdy pořádané Cestovní kanceláří.

ZÁJEZDY VLASTNÍ DOPRAVOU

1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmělní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obeznamí CK zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CK. CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CK návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zasláním potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle předložené nabídky, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami a popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník osvědčuje, že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně při-

blízných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbovení, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky a poukázky, zejména poukaz k ubytování nebo stravování nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CK.

3. CENY ZÁJEZDU

Celková cena zahrnuje ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuální program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu.)

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, volitelné nepovinné fakultativní služby (např. pronájem auta apod.). **Konečnou cenu zájezdu** se rozumí celková cena zájezdu a další poplatky za volitelné nepovinné služby uvedené na smlouvě o zájezdu.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, které jsou CK známe v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vypočítat před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na lůžko a stravu během pobytu. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

Děti od 2 let: Jedno dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, obdrží slevu dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení.

Pevná dětská cena (PDC) nemusí obsahovat povinné poplatky dle jednotlivých ubytovacích zařízení např. stravování, příplatek za ubytování, apod. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit horní věkovou hranici dle podmínek jednotlivých hotelů. Toto pravidlo platí i u ostatních dětských slev. U jednotlivých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (blíží informace viz Důležité informace odst. Cestování dětí).

Zájezd na vyžádání

V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o **zájezd „na vyžádání“**, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou zálohy, resp. ceny zájezdu zákazníkem. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit či (ii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. nevyžádání určité služby, CK nejpozději do pěti dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naúčtováním storno poplatků.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U zájezdů vlastní dopravou je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši:

1000,- Kč na ubytovací jednotku.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 35 dní před zahájením zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizního prodejce CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou benefičního poukazu, se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového benefičního poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní benefiční poukaz se nevrací. Benefiční poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Pokud je vydavatelem benefičního poukazu CK, tak lze v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK vrátit částku bankovním převodem.

Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určená na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. ODSTOUPENÍ ZÁKAZNÍKA SMLOUVY O ZÁJEZDU – STORNOPOPLATKY

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla CK či pobočky CK, popř. k rukám provizního prodejce CK; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve **výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:**

- do 35 dní před odjezdem 1000 Kč/ubytovací jednotka,
- od 34 do 24 dní před odjezdem 50 % z celkové ceny,
- od 23 do 13 dní před odjezdem 80 % z celkové ceny,
- od 12 do 4 dní před odjezdem 90 % z celkové ceny,
- od 3 dnů před odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odjezdu, nedostaví se k pobytu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100 % z celkové ceny zájezdu.

Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK výši stornopoplatků odůvodní.

Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CK je povinná bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o stornopoplatky.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CK z důvodu odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, je rozhodujícím dnem pro stanovení výpočtu stornopoplatků den zrušení zájezdu v rezervačním systému CK.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- 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;
- CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí nedoporučí obča-

nům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na stornopoplatky ve výši plné ceny zájezdu.

6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Stornovací poplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu), provést změnu termínu a hotelu v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li ji zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jiné osoby, tzn., že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Za uvedené změny jsou účtovány tyto manipulační poplatky:

- Změna jména zákazníka** – původní zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK).
- Prodloužení/zkrácení doby pobytu** – v případě provedení této změny před odjezdem a zachování původního termínu odjezdu do 35 dní před odjezdem 250 Kč/osoba, od 34 dní před odletem je změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.
- Změna termínu odjezdu nebo destinace** – do 35 dní před odjezdem skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 250 Kč/osoba, od 34 dní je tato změna posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek. Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky stejného produktu, do které patří zakoupený zájezd.
- Změna hotelu** – při zachování termínu do 35 dní před odjezdem 250 Kč/osoba. Pozdější změna je posuzována jako storno a nové přihlášení, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek.

e) **Změna počtu osob v ubytování** – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) jednou osobou. V případě storna dospělé osoby (osob), kdy v ubytovací jednotce (apartmá, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osoby cenu dle podmínek obsazenosti daného typu ubytování. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

V případě, že nám změna (destinace, hotelu, osoby, termínu dle bodů a)-e) ze strany poskytovatele služeb bude potvrzena zdarma, bude klientovi účtován pouze manipulační poplatek ve výši 250 Kč/osoba.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7.

8. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CK

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhně-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků může být měněna pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu

či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelů, pláží, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atrakcí v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

9. Odstoupení CK od smlouvy o zájezdu

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

a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavření smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alespoň části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

b) Z důvodu zrušení zájezdu

CK je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jímž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webové či obdobné formě nabídky. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu o 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

10. Povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- Poskytnout CK součinnost**, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastižení.
- Bez zbytečného odkladu **sdílet CK své stanovisko** k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- Převzít od CK doklady** potřebné pro čerpání služeb (vouchery, případně další dokumenty); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CK doručí zákazníkovi vhodným

způsobem 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobně a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v publikované nabídce.

- Dostavit se ve stanoveném čase** na místo určení (místo ubytování apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo ubytování, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu
- Mít u sebe všechny doklady** požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám** na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobí. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu** pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.
- K základním povinnostem zákazníka – právnické osoby** dále patří: a) seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží b) zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník, c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

11. Reklamační

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). CK a zákazník sjednávají, že promlčení lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu CK. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně

příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpłatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

12. Pojištění smlouva

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na <https://www.eximtours.cz/cestovni-pojisteni> nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojištění smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojištnou událost přímo s pojišťovnou, CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

13. Nabídka regionálních karet v ceně

Mnoho ubytovatelů, zejména v Rakousku, nabízí svým hostům již v ceně regionální kartu, která poskytuje různé vstupy zdarma a slevy na jednotlivé atrakce. CK nemůže ovlivnit rozsah nabízených služeb a neručí za jejich kvalitu. Karta zpravidla neplatí v den příjezdu a odjezdu a platnost může mít omezenou pouze na hlavní sezónu.

14. Pojištění CK proti úpadku

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a ERV Evropské pojišťovny, a.s., IČ: 49240196, se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu (<https://www.eximtours.cz/cestovni-pojisteni>), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

15. Další ujednání

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolupracujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen tuto změnu oznámit písemně.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 4. 12. 2020, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

ZÁJEZDY VLASTNÍ DOPRAVOU

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává DER Touristik CZ a.s. (dále jen „Cestovní kancelář“ či „CK“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

2. V případě, že se v průběhu zájezdu vyskytne vada, doporučujeme zákazníkovi ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo ji zapotřebí okamžitě napravit. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.

3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti.

5. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout 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. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na ITQ Standard (dále jen „tabulka“), která je umístěna na webových stránkách CK (<https://www.eximtours.cz/itq-standard>). **Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy obchodní značky NEV-DAMA, zájezdy vlastní dopravou a zájezdy u kterých pořadatelem není DER Touristik CZ a.s.**

2. V případě požadavku zákazníka na kompenzaci z důvodu vzniku vad definovaných v tabulce, je zákazník povinen uplatnit u CK reklamaci, pokud možno neprodleně. Nejvhodnějším způsobem pro uplatnění reklamace je kontaktování průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout průvodci veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní průvodci vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle tabulky. V případě, že průvodce není v destinaci k dispozici, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad definovaných v tabulce, které se týkají kvality služeb průvodce (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.

4. V případě vzniku vad definovaných v tabulce v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo průvodce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovní-

kovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé), Služby průvodce) nevyskytnou během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v tabulce vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách CK. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).

6. Přijetím kompenzace se reklamace považuje ze strany cestovní kanceláře za vyřízenou.

Systém kompenzací dle tabulky lze uplatnit pro destinace, kde CK služby průvodce. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách CK.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkovi uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Oddělení péče o zákazníky DER Touristik CZ a.s., tj.: peceozakazniky@exim.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj. DER Touristik CZ a.s., Oddělení péče o zákazníky, Babákova 2390/2, Praha 4, 148 00. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby ve své reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedodhodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě, zpoždění či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

ČLÁNEK 8

Doporučujeme zákazníkovi poskytnout veškerou možnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuelního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 4. 12. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.

ZÁJEZDY VLASTNÍ DOPRAVOU

Vážení klienti,

chtěli bychom Vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z naší nabídky. Prosíme o pozorné pročtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a CK stanoví Podmínky pro cestující CK. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tím našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh Vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategorii, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určité vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedenou doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

Zákazník (občan EHP) byl před uzavřením smlouvy o zájezdu s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace a také aktuální vstupní podmínky. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů.

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznán s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DÍTĚ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl před uzavřením smlouvy o zájezdu obeznán s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraničí, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů, popř. jen s jedním z rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou.

V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo místech check point. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na webových stránkách CK v sekci pojištění nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánek či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenese cestovní kancelář odpovědnost.

DĚLKA POBYTU

Vzhledem k rozdílné délce pobytu v jednotlivých destinacích označujeme veškeré délky pobytů počtem nocí.

UBYTOVÁNÍ

Nabídka CK zahrnuje kvalitní hotely, apartmá a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou sta-noveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. Vlastní klasifikace ubytovacích zařízení CK vám pomůže při Vašem výběru:

- * velmi jednoduché objekty s jednoduchým vybavením a službami vhodné pro nenáročné hosty
- ** objekty turistické třídy s účelným vybavením
- *** objekty střední třídy s průměrným vybavením a službami
- **** objekty vyšší střední třídy s nadprůměrným vybavením a službami
- ***** luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami pro náročné hosty

Klasifikace CK nemusí být totožná s oficiální klasifikací ubytovacího zařízení na místě. Pokud se liší místní hodnocení hotelu od hodnocení CK je uvedena v popisu oficiální třída.

Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci cestovní kanceláře ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje Vaším představám a finančním možnostem.

Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v publikované nabídce, webové či obdobné nabídce. Často

zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočtení těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné či vyšší kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. Nebude-li rozsah služeb dodržen, bude zákazníkovi vyplacena poměrná finanční náhrada. Klasifikace hotelů do tříd se liší i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízení.

Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Při ubytování (check-in) v hotelu po Vás může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu. Pokud nevlastníte kreditní kartu, může po Vás hotel požadovat zálohu v hotovosti.

V některých destinacích najdete na pokoji pro obsazenost 2+1 (2 dospělí + 1 dítě), 2+2 (2 dospělí + 2 děti) nebo 3+0 (3 dospělí) dvě postele velikosti queen size (bez další přistýlky) nebo naopak jednu postel velikosti king size a pouze jednu přistýlku.

Obsazenost pokojů označuje možný počet dospělých osob a dětí v uvedeném typu pokoje. 1 = dospělá osoba 2 = dítě (věk dítěte je určen podmínkami konkrétního hotelu). Příklad: Standardní pokoj: 2+1 (2 dospělí + 1 dítě), 2+2 (2 dospělí + 2 děti) nebo 3+0 (3 dospělí).

DENNÍ A ZÁVĚREČNÝ ÚKLID

U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně zájezdu. U apartmánového ubytování však tomu vždy není. U některých apartmánových kapacit je závěrečný úklid již zahrnut v základní ceně, u jiných je vypsán za povinný či fakultativní příplatek (v Kč při úhradě v ČR, resp. v příslušné zahraniční měně při úhradě v místě pobytu) a u dalších si zákazníci provádí závěrečný úklid sami. Jak je to se závěrečným úklidem u každé konkrétní ubytovací kapacity jednoznačně vyplývá z informací uvedených v nabídce zájezdu. Pokud se jedná o závěrečný úklid ve formě povinného příplatku, je toto vždy specifikováno výslovně a v případě, kdy o závěrečném úklidu u apartmánového ubytování hovořeno není, se má za to, že si závěrečný úklid provádí zákazníci sami. I za předpokladu, že závěrečný úklid je u apartmánového ubytování zahrnut v ceně zájezdu, případně je hrazen formou fakultativního či povinného příplatku, je zapotřebí provést běžný úklid typu zamezení podlahy, vynesení odpadkového koše atd. a především kuchyňskou linku zanechat v absolutním pořádku včetně odmražení lednice, umytého nádobí apod. U některých ubytovacích kapacit si lze úklid kuchyňské linky také extra fakultativně přiblížit. Dovolujeme si upozornit na skutečnost, že mohou nastat případné změny úhrad v místě pobytu třeba již i pro nadcházející letní sezónu. U všech kapacit hotelového typu i u všech privátních pokojů je v základní ceně zájezdu zahrnut též denní úklid. V některých ubytovacích kapacitách se pojmem denní úklid rozumí úklid pokoje obden, tedy každý druhý den.

KAUCE ZA APARTMÁN

Již nyní si Vás dovolujeme upozornit, že v případě ubytování v apartmánech se v převážné většině případů na místě skládá vratná kauce, především jako jistina za nepoškození

jeho zařízení a vybavení, případně ve vztahu k závěrečnému úklidu. Výše kaucí je různá, je odvislá od zvyklostí dané země či destinace i od konkrétní ubytovací kapacity. V Itálii se kauce pohybuje zpravidla v rozmezí od 50 do 200 € (v některých případech ji lze skládat i v Kč). Naopak v Chorvatsku se kauce zpravidla neskládá. Stále přibývá i ubytovacích kapacit, u kterých lze kauci skládat platební kartou či pouze jejím prostřednictvím. Informace o výši kaucí jsou u pře-vážně většiny ubytovacích kapacit uvedeny v konkrétní nabídce zájezdu a jsou vždy obsahem odjezdových pokynů, které obdržíte před cestou. V čase přípravy nabídky jednotlivých zájezdů ze strany cestovní kanceláře panoval v některých zemích a/či střediscích nejednotný přístup k pobytovým taxám. Zejména nemálo italských středisek považovalo zavedení povinné pobytové taxy, která je v současné době zavedena jen v minimálním počtu lokalit, ale řada dalších nad jejím zavedením velice vážně uvažuje. U některých kapacit v ceně zájezdu tedy pobytová taxa zahrnutá je, u jiných je ale splatná až v místě formou povinného příplatku, když informaci o tom, jak je tomu u každé konkrétní ubytovací kapacity naleznete v konkrétní nabídce zájezdu. Zejména vzhledem k Itálii si dovolujeme upozornit na skutečnost, že informace uvedené v nabídce zájezdu reflektují stav v době její přípravy a je tudíž nutné počítat s možnou změnou třeba již i pro nadcházející letní sezónu.

Jednolůžkové pokoje

Jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu. I když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Poloha pokoje

O přiděleném typu pokoje rozhoduje ubytovací zařízení. U pokojů, které jsou situovány na mořskou stranu znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího zařízení, která je orientována směrem k moři. Mezi mořem, okny a výhledem mohou být překážky, např. stromy, ostatní vegetace nebo zástavba.

Promo/Economy pokoje

Nabídka je kapacitně omezena. Tyto pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze.

Přistýlky

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

Dětské postýlky

Jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž Vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici.

Přihlášení/odhlášení

Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Podle mezinárodních dohod musí být pokoje vždy vyklizeny do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin). Individuálně lze dohodnout s recepcí vyklizení v pozdějším čase, zpravidla však za poplatek.

Vaše speciální přání

Samozřejmě je rádi přijmeme při objednávce, musíme ale výslovně upozornit na to, že splnění vašich přání záleží

většinou na ubytovateli, a proto za ně nemůžeme převzít žádnou záruku, popř. můžeme je přijmout jen nezávazně.

Hotely vhodné pro tělesně postižené

Jednotlivá hotelová, popř. klubová zařízení se vykazují jako vhodná pro tělesně postižené, popř. vozíčkáře. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože příslušné národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, při objednávce o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečně, popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie.

Technická zařízení

Ne každá země má stejný vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. u vytáhu nebo klimatizace, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože nejsou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

Opravářské/stavební práce

Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu, mohou být nutné odpovídající údržbářské a opravářské práce. Žádáme o Vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi Vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

Hmyz

Na základě odlišného klimatu může dojít k výskytu hmyzu, přičemž toto nelze vyloučit ani v hotelovém zařízení, zejména v bungalovech. Navzdory použití vhodných ochranných prostředků proti hmyzu, které by se měly již ve Vašem vlastním zájmu používat pouze omezeně, nelze úplně vyloučit výskyt hmyzu jak v hotelovém zařízení, tak i v jednotlivých hotelových pokojích. Pokud byste si všimli výskytu hmyzu, žádáme Vás, abyste to obratem oznámili zaměstnancům hotelu, kteří přijmou příslušná opatření. Navíc doporučujeme vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

V turistických destinacích se nabízejí v mnoha hotelech typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Berte prosím na vědomí, že tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě, popř. že zejména tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjemem (cestovní diarreha).

Podle nejnovějších poznatků lze taková onemocnění i u osob, které se v jižních zemích zdržují častěji, odvodit z uvedených změn. Nelze tedy vycházet z toho, že jsou např. vyvolána nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. Proto Vám doporučujeme poradit se před začátkem dovolené se svým lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky.

Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení. Nárok na čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase ubytování při příjezdu do ubytovacího zařízení (check-in) a odhlášení se z ubytovacího zařízení (check-out) v plánovaný den ukončení služeb s tím, že podmínky čerpání stravovacích služeb jsou stanoveny vždy samotným ubytovacím zařízením. Kontinentální snídaně v jižních destinacích jsou zpravidla jednotvárné a nepříliš bohaté. Pamatujte na to při výběru své dovolené. V určitých termínech může v restauracích

a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se jídlo organizuje v některých hotelech ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací a barů, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.

Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Je-li u stravovacích služeb uvedena forma menu, neznamená to vždy a v každém hotelu výběr hlavního jídla z několika možností. Čerpání první stravovací služby závisí na čase příjezdu, resp. na době přidělení pokoje. Pokud je stravování formou all inclusive, je z organizačních důvodů ve většině hotelů nutné nosit plastický náramek. Čerpání programu all inclusive v den odjezdu je závislé na době opuštění hotelu/odhlášení. V některých hotelech závisí poskytování programu all inclusive také na interních hotelových pravidlech. Ve většině hotelů je možné čerpání programu all inclusive po odhlášení doplatit na recepci. Přesný rozsah zahrnutých plnění si, prosím, zjistěte z příslušného popisu hotelu. Rozsah plnění se přitom řídí také podle třídy hotelu. Navíc lze i v hotelech s balíčkem vše v ceně využívat další plnění, přičemž je nutné tato plnění, která nejsou v ceně, zaplatit na místě zvlášť.

Plnění všeho v ceně lze využívat až do odhlášení. Nevyužitá plnění nelze zaplatit.

Pro klienty ubytované v jedné ubytovací jednotce platí stejný typ stravovacích služeb. Pokud byste si přímo na místě objednali výlet, myslíte na to, že při čásném odjezdu většinou nelze servírovat snídaní. Informujte se v hotelu o možnosti balíčku s jídlem. Za stravování, které nečerpáte, se částka nevrací. Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení do hotelu může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Ne v každé zemi je elektrické napětí shodné s napětím v ČR a ne ve všech destinacích lze používat elektrické zástrčky užívané v ČR. V některých zemích je tak nutné dokoupit adaptér pro zapojení elektrických zařízení. Bližší informace doporučujeme si zjistit před odletem. Ve většině pobytových zemí se u vody v potrubí jedná pouze o užitkovou vodu, která není vhodná k požívání jako pitná voda. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepřímou charakteristickou pachut, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná.

SERVIS A SLUŽBY

Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Jak za výměnu peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/přirážky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu, WiFi může docházet z důvodu počasí a přírodních

vlivů ke krátkodobým výpadkům. V mnoha zemích najdete jinou mentalitu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí. Jižní destinace mají obecně nižší standard poskytovaných služeb.

SLUNEČNÍKY/LEHÁTKA

Zjistěte si, prosím, z příslušného popisu hotelu, v jaké míře jsou k dispozici lehátka a slunečníky, popř. jestli je třeba jejich zapůjčení hradit. Myslete na to, že lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy. Rezervace několika lehátek současně na různých místech v jednom zařízení je zakázána stejně jako rezervace v časných ranních hodinách.

PLÁŽE

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce popsán jen orientačně, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hlucnému obyvatelstvu. Pláže před hotelovými zařízeními jsou skoro všude ve veřejném vlastnictví, takže čištění spadá do oblasti úkolů místních obcí. Zpravidla však obhospodařují oblasti pláže před hotelovými zařízeními příslušní ubytovatelé (lehátka, slunečníky, bary). Samozřejmě se i ubytovatel snaží tuto oblast pláže udržovat v čistotě. Klimatické podmínky, vítr a mořské proudy mohou způsobit nánosy, náplavy např. vodní trávy nebo výskyt medúz a podobně. Dále to může vést k omezením nebo změnám pláže, což je však nevyhnutelné a nelze to z naší strany ovlivnit. Dodržujte, prosím, pokyny ohledně možnosti koupání v hotelu, popř. na pláži, a zohledňujte mořské proudy a počasí i příliv a odliv. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

SJEZDOVKY

Cestovní kancelář neodpovídá za stav sjezdovek, a to ani z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Rovněž označení jejich náročnosti se může v jednotlivých střediscích lišit. Údaje o vzdálenosti od ubytovacích zařízení k sjezdovkám, skicentrum a skibusům jsou pouze orientační.

BAZÉNY

Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou doporučujeme, aby toto konzultovali se svým lékařem. Voda v bazénech se musí pravidelně měnit, přičemž během výměny vody nelze bazény užívat. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykázaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván. Tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

ŠPERKY A TREZORY

Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář,

tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální pojistění.

KLIMATIZACE/TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v těch hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

SPORT/ZÁBAVA/AKTIVITY

Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Zejména prosíme, abyste zohlednili, že při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením, za což žádáme o Vaše pochopení. Určitá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, bližší informace získáte od našich průvodců, popř. zaměstnanců příslušného hotelu. Mějte prosím pochopení pro to, že stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty neodpovídají vždy navykému standardu a na základě stálého užívání mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme Vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že v některých jižních destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápacem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhluchně, avšak je to ve Vašem zájmu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

Především u tohoto typu zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

SEZONY

Období před hlavní sezonou (letní prázdniny) a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

POMOC V NESNÁŽÍCH

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích) na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno na Smlouvě o zájezdu nebo v pokynech k odletu.

INFORMACE V PUBLIKOVANÉ NABÍDCE, WEBOVÉ ČI JINÉ OBDOBNÉ NABÍDCE

Protože se naše nabídka připravuje přibližně jeden rok před začátkem Vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech má pouze informativní charakter.

OZNÁMENÍ O PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ DO TŘETÍCH ZEMÍ A POTVRZENÍ V SOUVISLOSTI SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Já, níže podepsaný (á), tímto jako objednatel zájezdu pořádaného společností **DER Touristik CZ a.s.** se sídlem Babákova 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4, identifikační číslo: 453 12 974 (dále jen „**Společnost**“), potvrzuji, že:

1. jsem byl(a) Společností, jako správcem osobních údajů, informován(a), že v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, vystavením potvrzení o zájezdu, plněním smlouvy o zájezdu a tedy i samotnou realizací zájezdu a objednaných služeb, je nezbytné, aby Společnost zpracovávala určité osobní údaje o mé osobě, případně dalších osobách, které se mnou budou na základě příslušné smlouvy o zájezdu cestovat, a jejichž osobní údaje jsem Společnosti pro tento účel předal(a) (dále jen „**spolucestující**“);
2. jsem byl(a) seznámen(a) s rozsahem, účelem a dalšími podmínkami zpracování osobních údajů prováděném v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu a realizací zájezdu ze strany Společnosti (včetně nezbytnosti předávání osobních údajů třetím osobám, jako např. provozovatelům hotelů, leteckým přeprávcům apod.), a že jsem se seznámil(a) s Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů (dále jen „**Memorandum**“), které mi bylo předloženo (a jehož kopie je dostupná na webových stránkách gdpr.eximtours.cz);
3. jsem byl(a) seznámen(a) se skutečností, že mé osobní údaje (a případně osobní údaje spolucestujících), získané Společností v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu a realizací zájezdu mohou být Společností zpracovávány též v případě, že je takové zpracování vyžadováno právními předpisy, kterými, je Společnost vázána, nebo na základě oprávněných zájmů Společnosti (např. zájem na ochraně právních zájmů (nároků) Společnosti, zájem na zajištění bezpečnosti a ochrany majetku a osob či zájem Společnosti na marketingu, propagaci a reklamě služeb Společnosti), a to v rozsahu blíže vymezeném v Memorandu;
4. jsem byl(a) poučen(a) o mých právech souvisejících s výše popsáním zpracováním mých osobních údajů;
5. jsem byl(a) poučen(a) o skutečnosti, že ve věcech týkajících se zpracování osobních údajů a jejich ochrany lze kontaktovat Společnost prostřednictvím webového formuláře na adrese gdpr.eximtours.cz nebo dalších komunikačních prostředků uvedených na webových stránkách Společnosti, nebo případně prostřednictvím pověřence pro ochranu osobních údajů které Společnost jmenovala, které ho lze kontaktovat na emailové adrese gdpr@exim.cz.

Dále Vás, jako svého klienta, informuje, že v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, resp. zajištěním a realizací Vámi vybraného zájezdu v destinaci nacházející se mimo Evropskou unii, Island, Norsko a Lichtenštejnsko, je nezbytné, aby Společnost předala Vaše osobní údaje (případně osobní údaje Vašich spolucestujících uvedených ve smlouvě o zájezdu) určitým třetím osobám nacházejícím se ve státě Vaší destinace, neboť tyto třetí osoby se podílejí na zajištění a realizaci Vašeho zájezdu.

Bez takového předání (tzv. předávání osobních údajů do třetích zemí) by totiž nebyla Společnost vůbec schopna Vámi vybraný zájezd uspořádat (např. zajistit ubytování ve Vámi vybraném hotelu či zajisti nezbytné transfery z letiště).

S ohledem na výše uvedené Vás tak tímto Společnost v souladu s příslušnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů informuje o podmínkách, na základě kterých k předávání osobních údajů do třetích zemí dochází:

1. na základě tzv. rozhodnutí o odpovídající ochraně, kdy bylo ze strany Evropské komise rozhodnuto, že určitá třetí země je z hlediska ochrany osobních údajů bezpečná.

Seznam těchto třetích zemí naleznete v příloze Informačního memoranda o zpracování osobních údajů (dále jen „**Memorandum**“), se kterým jste byli Společností seznámeni při uzavírání smlouvy o zájezdu (a jehož kopie je dostupná na webových stránkách gdpr.eximtours.cz).

2. na základě tzv. vhodných záruk poskytnutých ze strany příjemce (třetí osoby, kterou jsou osobní údaje ze strany Společnosti předávány) nacházejícího se v dotčené třetí zemi, ohledně které neexistuje rozhodnutí o odpovídající ochraně.

V praxi se pak nejčastěji jedná o poskytnutí vhodných záruk v podobě tzv. standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí, které s příslušnými příjemci v třetí zemi uzavírány.

3. V případě, že nelze provést předání osobních údajů na některém z výše uvedených základů, pak Společnost předává osobní údaje do třetí země pouze v případě, že:
 - a. předání je nezbytné pro účely splnění smlouvy o zájezdu uzavřené mezi Společností a Vaší osobou;
 - b. předání je nezbytné pro účely uzavření nebo splnění smlouvy o zájezdu, která byla uzavřena v zájmu spolucestujících mezi Společností a Vaší osobou, jako objednatelem zájezdu; nebo
 - c. jste k tomu poskytl Váš výslovný souhlas.

Formulář pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm.

a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona

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 DER Touristik CZ a.s. (Babákova 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4) ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář DER Touristik CZ a.s. (Babákova 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4) má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné 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. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)

- 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 kanceláří 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 poplatek).
- 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 DER Touristik CZ a.s. (Babákova 2390/2, Chodov, 148 00 Praha 4) si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu ERV Evropská pojišťovna, a.s. (Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8; klient@ervpojistovna.cz; +420 221 860 860). 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.

ZÁJEZDY VLASTNÍ DOPRAVOU

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává DER Touristik CZ a.s. (dále jen „Cestovní kancelář“ či „CK“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.

2. V případě, že se v průběhu zájezdu vyskytne vada, doporučujeme zákazníkovi ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo ji zapotřebí okamžitě napravit. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.

3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti.

5. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout 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. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na ITQ Standard (dále jen „tabulka“), která je umístěna na webových stránkách CK (<https://www.eximtours.cz/itq-standard>). **Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy obchodní značky NEV-DAMA, zájezdy vlastní dopravou a zájezdy u kterých pořadatelem není DER Touristik CZ a.s.**

2. V případě požadavku zákazníka na kompenzaci z důvodu vzniku vad definovaných v tabulce, je zákazník povinen uplatnit u CK reklamaci, pokud možno neprodleně. Nejvhodnějším způsobem pro uplatnění reklamace je kontaktování průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout průvodci veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní průvodci vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle tabulky. V případě, že průvodce není v destinaci k dispozici, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad definovaných v tabulce, které se týkají kvality služeb průvodce (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.

4. V případě vzniku vad definovaných v tabulce v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo průvodce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovní-

kovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé), Služby průvodce) nevyskytnou během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v tabulce vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách CK. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).

6. Přijetím kompenzace se reklamace považuje ze strany cestovní kanceláře za vyřízenou.

Systém kompenzací dle tabulky lze uplatnit pro destinace, kde CK služby průvodce. Seznam těchto destinací naleznete na webových stránkách CK.

ČLÁNEK 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkovi uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.

2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Oddělení péče o zákazníky DER Touristik CZ a.s., tj.: peceozakazniky@exim.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj. DER Touristik CZ a.s., Oddělení péče o zákazníky, Babákova 2390/2, Praha 4, 148 00. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby ve své reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.

4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedodhodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě, zpoždění či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

ČLÁNEK 8

Doporučujeme zákazníkovi poskytnout veškerou možnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=-main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 4. 12. 2020, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.