

## Všeobecné obchodní podmínky

### 1. Základní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (zkratka VOP) upravují vztahy mezi zákazníkem a cestovní kanceláří v oblasti prodeje produktů, služeb a zboží Cestovní kanceláře Experitour mezi společností CK Experitour s.r.o., IČ: 24221414 (dále jen "CK") a jeho obchodními partnery (dále jen "zákazník") a platí pro nákup zboží a služeb v internetovém obchodě na [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz), v provozovně na adrese uvedené v čl. 2 těchto podmínek i v jiných internetových obchodech či pevných provozovněch provozovaných smluvními partnery CK Experitour s.r.o.

### 2. Obchodní informace o cestovní kanceláři

Pořadatel: CK Experitour s.r.o.

Sídlo: Petýrkova 1991/26, 148 00 Praha 11 - Chodov

IČO: 242 21 414, DIČ: CZ24221414

Kamenná provozovna: Nádražní 822/124, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava

Zapsán v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vl.č. 189988. CK je pojištěna proti úpadku u pojišťovny UNIQA pojišťovna, a.s., IČO: 492 40 480.

### 3. Zákazník

Zákazníkem tohoto internetového obchodu je kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje zákazník, který je spotřebitelem, a zákazník, který spotřebitelem není. Zákazník, který je spotřebitelem, nebo jen spotřebitel, je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Zákazník, který není spotřebitelem, je podnikatel, který nakupuje výrobky či užívá služby pro potřeby svého podnikání. Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených občanským zákoníkem.

### 4. Kontaktní údaje zákazníka

Jsou informace poskytnuté zákazníkem při uzavření smlouvy (odeslání objednávky či uzavření smlouvy v provozovně). Zákazník spotřebitel je povinen uvést správně a úplně své jméno, příjmení, adresu bydliště, datum narození, e-mail, číslo pasu/OP a telefonní kontakt. Zákazník, který není spotřebitelem, je povinen uvést správně a úplně název své firmy, sídlo (místo podnikání), IČO, DIČ, e-mail a telefonní kontakt.

### 5. Nabízené produkty

CK nabízí, prodává a zprostředkovává jednotlivé služby cestovního ruchu a organizuje, nabízí a zprostředkovává prodeje kombinací jednotlivých služeb cestovního ruchu včetně prodeje zájezdů. Jednotlivými službami cestovního ruchu se rozumí zejména organizace a prodej zájezdů, zabezpečení dopravy, ubytování, stravování, průvodcovských služeb, prodeje a rezervace letenek, prodeje a rezervace železničních a autobusových jízdenek včetně místenek, prodeje a rezervace lodních lístků včetně kajut, zprostředkování víz, nabídky a prodeje balneologických služeb za účelem relaxace a rekondice, nabídky a prodeje sportovních aktivit za účelem relaxace a rekondice - například jízda na koni, půjčování kol a dalších sportovních potřeb, pobyt ve fitcentrech, zprostředkování a zajištění účasti na sportovních a společenských akcích a zprostředkování prodeje dalších služeb spojených s rekreací, odpočinkem a služebním, obchodním jednáním. CK dále nabízí, prodává a zprostředkovává doprovázení skupiny osob nebo jednotlivců, při němž je v jazyku podle jejich výběru poskytován výklad o kulturním a přírodním dědictví země. Výklad obsahuje zejména informace o kultuře (historické, umělecké, archeologické, folkloristické, etnologické, gastronomické a podobně), životním prostředí (geologické, přírodní, klimatické a podobně), jednotlivých lokalitách (historických, průmyslových, městských centrech a podobně), místech (muzea, kostely a podobně) a oblastech (turistických regionech, krajích a podobně). CK zajišťuje další nezbytné činnosti spojené s doprovodem skupiny osob nebo jednotlivců, vedením a kontrolou itineráře, zajištěním programu, obstaráním základních informací během cesty, včetně praktických informací vztahujících se k místu pobytu, a poskytováním základní pomoci doprovázeným osobám. V rámci této činnosti CK prodává věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

### 6. Objednávka

## Internetový obchod

Každý návštěvník serveru si může objednat libovolný z nabízených produktů. **Odesláním objednávky dochází k uzavření smlouvy** (s výjimkou případů vyprodané kapacity zájezdu, vyprodaného zboží apod.). Odesláním objednávky zákazník uzavírá smlouvu na poskytnutí objednaného produktu (smlouvu o poskytnutí cestovní služby apod.), souhlasí se svým zařazením do zákaznického systému CK a s dalšími ustanoveními těchto všeobecných obchodních podmínek, které se odesláním objednávky stávají součástí uzavřené smlouvy. Obsah smlouvy je dán nabídkou CK zveřejněnou na [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz), zákazníkem odeslanou objednávkou a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

## Kamenný obchod – provozovna

Každý návštěvník provozovny si může objednat libovolný z nabízených produktů. **Podpisem smlouvy o poskytnutí cestovní služby dochází k uzavření smlouvy** a zákazník tím souhlasí se svým zařazením do zákaznického systému CK a s dalšími ustanoveními těchto všeobecných obchodních podmínek, které se podpisem smlouvy stávají součástí uzavřené smlouvy. Obsah smlouvy je dán nabídkou CK zveřejněnou na [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) či katalogem v provozovně a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami

## **7. Smlouva o poskytnutí cestovní služby (Potvrzení o zájezdu)**

### Internetový obchod

Po obdržení objednávky provede CK ve prospěch zákazníka rezervaci objednaného produktu, pokud není produkt zcela vyprodán či rezervován. V případě, že je nabízený produkt vyprodán, uvědomí o tom CK zákazníka nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne obdržení objednávky. V případě, že je produkt zcela rezervován, zařadí CK zákazníka jako náhradníka, o čemž ho do 7 pracovních dnů ode dne obdržení objednávky uvědomí. Potvrzení o zájezdu/smlouvu o poskytnutí cestovní služby s variabilním symbolem pro provedení platby zašle CK zákazníkovi v případě, že produkt není vyprodán, nejdéle do 7 pracovních dnů na zákazníkem uvedenou emailovou adresu. Platbu za objednaný produkt (eventuálně zálohu na ni v souladu s potvrzením o zájezdu) je zákazník povinen uhradit na účet CK, a to buď převodem z účtu zákazníka nebo složením na účet CK v pobočce příslušné banky s uvedením příslušného variabilního symbolu do 2 pracovních dnů od obdržení potvrzení objednávky. Při prodlení zákazníka s platbou delším než 2 pracovní dny platí domněnka odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka. CK nevystavuje doklady o zaplacení. Zákazník si jako doklad o platbě ponechá výpis z účtu, případně doklad o zaplacení vydaný bankou.

### Kamenný obchod – provozovna

Po podpisu smlouvy o poskytnutí cestovní služby provede CK ve prospěch zákazníka rezervaci objednaného produktu, pokud není produkt zcela vyprodán či rezervován. Smlouvu o poskytnutí cestovní služby s variabilním symbolem pro provedení platby poskytne CK zákazníkovi v případě, že produkt není vyprodán, ihned po podpisu smlouvy. Platbu za objednaný produkt (eventuálně zálohu na ni v souladu se smlouvou o poskytnutí cestovní služby) je zákazník povinen uhradit na účet CK, a to buď převodem z účtu zákazníka nebo složením na účet CK v pobočce příslušné banky s uvedením příslušného variabilního symbolu do 2 pracovních dnů od podpisu smlouvy nebo osobně v provozovně. Při prodlení zákazníka s platbou delším než 2 pracovní dny platí domněnka odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka. Při osobní platbě na prodejně CK vystaví doklad o zaplacení.

## **8. Cena a platební podmínky**

Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením, cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím, cenu objednaného zboží před jeho odesláním zákazníkovi. Pokyny k platbě obdrží zákazník od CK elektronicky mailem v zaslaném Potvrzení o zájezdu nebo osobně při podpisu smlouvy v provozovně. Cena se považuje za zaplacenou v den jejího připsání na účet CK. U zájezdů je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50% předem stanovené ceny. Doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději do 45 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit (dle § 2533 občanského zákoníku). V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 45 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny zájezdu při vzniku smluvního vztahu – tj. ve lhůtách a způsobem dle čl. 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek a dle zaslaného Potvrzení o zájezdu nebo Smlouvy o poskytnutí cestovní služby Pobytová taxa, která se platí na místě, se platí místnímu ubytovateli a delegát CK pouze vzhledem k jazykové bariéře přebírá od klientů tuto taxu a předává ji ubytovateli.

## **9. Pokyny a doklady**

Potřebné doklady – pokyny, vouchery, letenky apod. - obdrží zákazník od CK e-mailem nejpozději 7 dnů před začátkem akce (zahájením poskytované služby).

Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Shengenském prostoru. Pro cizince nestačí pouhé povolení k pobytu, ale je nutné mít s sebou i pas. Každý zákazník je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, kterými při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formality, jakož i případné očkování proti nakažlivým chorobám, si musí zajistit zákazník v dostatečném časovém předstihu vždy sám ještě před vycestováním. Za případné neudělení víza nenese CK žádnou odpovědnost.

Pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (obvykle vyjádřena v měsících po návratu z destinace). U většiny destinací se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace si zákazník může zjistit na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (dále MZV ČR) resp. Zastupitelských úřadů jednotlivých zemí. Tamtéž je zákazník povinen si před objednáním zájezdu zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v destinaci.

CK zákazníkům upozorňuje zejména na skutečnost, že objednávkou provedenou prostřednictvím [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) dochází k uzavření smlouvy (za podmínky dle článku 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek), tudíž je potřeba si podmínky vstupu a vízové povinnosti ověřit předem ještě před odesláním objednávky či před uzavřením smlouvy v provozovně. V případě, že zákazník odešle objednávku prostřednictvím [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) nebo uzavře smlouvy v provozovně a nebude mu následně umožněn vstup do cílové země, na palubu letadla či jakkoli jinak omezen zájezd z důvodu cestovního pasu s krátkou dobou platnosti, neplatného víza, chybějícího či vadného cestovního dokladu (typicky např. cestování na občanský průkaz mimo Schengenský prostor atd.), nese za toto plnou zodpovědnost zákazník a zákazníkovi zaniká jakýkoli nárok na vrácení ceny za zájezd či úhradu náhrady škody ze strany CK. CK v takovém případě může bez zbytečného odkladu pokračovat v zájezdu bez zákazníka, jehož cestovní doklad nemá potřebné náležitosti nebo jemuž potřebný cestovní doklad chybí. V případě, že zákazník nebude vpuštěn na území státu, kterým se projíždí, nemůže nárokovat objednané služby.

Za platnost cestovních dokladů a dodržení podmínek vstupu odpovídá zákazník. Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý splňovat podmínky stanovené jeho zákony. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR – [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v sekci Státy světa – informace na cesty. Informace v katalogu CK u každé destinace jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK proto doporučuje svým zákazníkům, aby si před podpisem smlouvy o zájezdu ověřili u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, jaké jsou aktuální podmínky pro vstup a pobyt.

Klient může ve vozidle obsadit jen jedno volné místo k sezení, a to místo, které je mu přiděleno řidičem nebo oprávněným pracovníkem. Přeprava zvířat je na nepravidelné hromadné přepravě pořádané CK vyloučena.

CK zákazníkům upozorňuje, že hmotnost zavazadel, která mohou podat k letecké přepravě bez nutnosti platit přírážku, je limitována. CK zákazníkům doporučuje předem si u příslušné letecké společnosti, která bude zajišťovat jejich leteckou přepravu, ověřit, jakou hmotnost zavazadel přepravují bez příplatků. CK neodpovídá zákazníkům za škody vzniklé jim vyšší hmotností zavazadel a povinností uhradit přírážku za přepravu nadlimitních zavazadel příslušné letecké společnosti.

Rovněž při autobusové přepravě cestujících jsou počet a hmotnost zavazadel na 1 zákazníka limitovány, a to na 1 zavazadlo k odbavení o hmotnosti do 20 kg a na 1 příruční zavazadlo o hmotnosti do 6 kg. Příruční zavazadlo nesmí přesahovat rozměry 20 x 30 x 40 cm. Zajišťování bezpečné manipulace s tímto zavazadlem a dohled na ně přísluší klientovi, a tak CK za ně neodpovídá, pokud se nejedná o odpovědnost, která má původ v povaze dopravního prostředku. Ostatní zavazadla musí být umístěna v zavazadlovém prostoru. Za každý kilogram a/nebo zavazadlo navíc uhradí zákazník CK přírážku 100,- Kč za každou jednotlivou jízdu.

CK zákazníkům upozorňuje na skutečnost, že v dopravních prostředcích nelze přepravovat zakázané látky – zejména drogy, nadměrné množství alkoholu a cigaret. Při problémech zákazníka s celní či policejní kontrolou může CK v takovém případě bez zbytečného odkladu pokračovat v zájezdu bez zákazníka majícího problémy s proclením jím přepravovaných věcí – tolerované zpoždění celého zájezdu z tohoto důvodu je maximálně 30 minut.

Zavazadla neodpovídající výše uvedeným podmínkám se přepravují pouze v případě, že je jejich přeprava sjednána smlouvou, ve které je takové zavazadlo specifikováno. V takovém případě je přeprava nestandardního zavazadla zpoplatněna částkou rovnající se nejméně doporučenému 30% ceny jízdenky.

Klient je povinen zkontrolovat uložení všech svých cestovních zavazadel v zavazadlovém prostoru. Klient je povinen nahlásit řidiči přepravu cenného cestovního zavazadla, jehož hodnota přesahuje 8.000,- Kč, nebo zavazadla vyžadující uložení v určité poloze, případně zavazadla vyžadující nestandardní způsob manipulace. Takové nahlášení musí být učiněno výhradně písemně a musí obsahovat identifikaci klienta (jméno, příjmení, popř. č. smlouvy), stručný popis zavazadla a celkovou hodnotu věcí v něm uložených. Cestovní zavazadla, jejichž hodnota přesahuje 30.000,- Kč, nejsou k přepravě přijímána.

Zavazadla v zavazadlovém prostoru musí být označena jménem a příjmením klienta nebo jiným způsobem, podle kterého by bylo možné jednoznačně určit vlastníka zavazadla. Povinnost označit zavazadlo přísluší klientovi. Zajišťování bezpečné manipulace s těmito zavazadly a dohled na ně mimo zavazadlový prostor přísluší klientovi.

Ručním nebo cestovním zavazadlem nebo obsahem ručního nebo cestovního zavazadla nesmějí být věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku. Věc, která nesmí být ručním nebo cestovním zavazadlem nebo obsahem ručního nebo cestovního zavazadla, je zejména nabitá zbraň, věc výbušná, jedovatá, radioaktivní, tékavá a žíravá nebo věc, která může způsobit nákladu, nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel.

Dojde-li ke ztrátě cestovního zavazadla nebo zjistí-li klient při výdeji cestovního zavazadla zjevnou porušenost nebo neúplnost cestovního zavazadla nebo okolnosti tomu nasvědčující, požádá ihned řidiče nebo pověřeného pracovníka o zjištění stavu cestovního zavazadla a o sepsání zápisu. Tento zápis je podkladem pro uplatnění reklamace, resp. náhrady škody.

Při úplné ztrátě cestovního zavazadla má klient právo na vrácení zaplaceného přepravného za zavazadlo a na náhradu prokázané ceny ztraceného cestovního zavazadla.

Při poškození cestovního zavazadla má klient právo na náhradu škody, která odpovídá škodě vzniklé na cestovním zavazadle, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě cestovního zavazadla.

Odškodnění v případě ztráty cestovního zavazadla nebo škody na cestovním zavazadle způsobené, nemůže převyšovat částku 8.000,- Kč za jedno cestovní zavazadlo, pokud klient nepředloží písemný doklad o nahlášení hodnoty zavazadla řidiči podle tohoto přepravního řádu. V případě, že toto prokáže, je výše škody omezena částkou uvedenou v tomto přepravním řádu.

CK neodpovídá za škodu na přepravovaném cestovním zavazadle, pokud ztráta, poškození nebo zpožděný výdej cestovního zavazadla byly způsobeny za těchto podmínek:

- obal neodpovídá povaze přepravované věci, k poškození zavazadla došlo pouhým tlakem jiných zavazadel,
  - obsahem cestovního zavazadla jsou věci, které obsahem cestovního zavazadla být nesmějí, např. živá zvířata, potraviny a nápoje, v takových obalech, které nejsou odolné vůči pádu či tlaku, snadno zkazitelné věci, a jestliže byl obsah cestovního zavazadla nepravdivě deklarován, - obsahem cestovního zavazadla jsou peníze, ceniny, osobní doklady, cennosti,
  - nastaly okolnosti, jimiž jsou živelné pohromy nebo jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí,
  - jednáním klienta, které má za následek poškození nebo ztrátu jeho přepravovaného cestovního zavazadla.
- CK nemá žádnou zodpovědnost za příruční zavazadla a věci, které jsou přepravovány v prostoru pro cestující.  
CK je v zájmu zajištění bezpečnosti a řádné péče o klienty při poskytování přepravních služeb povinna zajistit zejména:
- pořádek, čistotu a klid ve vozidle,
  - takový způsob používání reprodukcí zařízení ve vozidle, který by nebyl na obtíž klientům, s výjimkou zařízení sloužících k informaci klientů.

Klient je při přepravě povinen starat se o vlastní bezpečnost a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost přepravy, jeho vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních klientů, pořádek a klid ve vozidle nebo působit rušivě na osádku vozidla při výkonu dopravní služby nebo na ostatní klienty. Klientovi není při přepravě zejména dovoleno:

- mluvit za jízdy na řidičem,
- otvírat za jízdy dveře vozidla,
- vyházet z vozidla předměty nebo je nechat z vozidla vyčnívat,
- zdržovat se v prostoru vyhrazeném pro řidiče nebo jiného člena posádky a v prostoru, který znemožňuje řidiči bezpečný výhled z vozidla,
- bránit použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla,
- kouřit ve vozidle,
- chovat se hlučně, reprodukovat hlučnou hudbu nebo zpěv nebo používat hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžovat ostatní klienty jiným nevhodným chováním,
- používat hlasitě mobilní telefony,
- lehat si do uličky či do ní umísťovat zavazadla,
- znečišťovat nebo poškozovat vozidlo.

Klient je povinen uposlechnout a dbát pokynů a příkazů řidiče nebo osoby pověřené CK (dále jen „pověřená osoba“), udílených k zajištění bezpečné, klidné a plynulé přepravy (zejména pokynů týkajících se bezpečnostních pásů, bezpečného uložení zavazadel v prostoru pro přepravu cestujících, pohybu ve vozidle/autobuse a v jeho bezprostředním okolí, pokynů při manipulaci se zavazadly atp.). Klient může nastoupit do vozidla nebo z něj vystoupit jen na zastávce. Jsou-li ve vozidle označeny vchody a východy, musí klient pro výstup nebo nástup použít dveře podle jejich označení. Přednost mají vystupující klienti před nastupujícími. Zastaví-li vozidlo z provozních důvodů mimo plánovanou zastávku, může klient vystoupit jen se souhlasem řidiče nebo jiné pověřené osoby. Vyžadují-li to provozní důvody, je klient povinen na pokyn pověřené osoby nebo řidiče z vozidla vystoupit a do vozidla opět nastoupit.

Přeprava podnapilých osob či osob pod vlivem toxických či psychotropních látek není dovolena. Pokud by toto bylo u klienta zjištěno, pak bez dalšího upozornění bude z přepravy vyloučen; toto se vztahuje i na osoby, které vážně narušují přepravu hrubým chováním.

Klient, který byl vyloučen z přepravy řidičem nebo pověřenou osobou, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného. Tím není dotčeno právo dopravce na uplatnění náhrady vzniklé újmy. V případě znečištění či poškození dopravního prostředku CK je zákazník povinen uhradit škodu tím vzniklou nejpozději do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zákazníkovi. Pokud zákazník přes upozornění znečišťuje vozidlo CK nebo svým chováním ruší klidnou přepravu cestujících nebo ostatní cestující jinak obtěžuje, může být z přepravy vyloučen. Vyloučením z přepravy nesmí být ohrožena bezpečnost a zdraví cestujících.

**CK zákazníky upozorňuje na možnost zásahu vyšší moci, pokud jde o dobu přepravy, a to jak o délku jízdy či přestávek v jízdě, dobu příjezdu do cílové destinace, dobu odjezdu z ní i dobu příjezdu zpět do ČR. Odchytky od plánovaného harmonogramu jízdy mohou být vyvolány nepříznivou dopravní situací, dopravní nehodou, poruchou dopravního prostředku, stávkou apod. a následnou povinnou přestávkou řidičů v jízdě. V těchto případech se nejedná o vady zájezdu.**

CK zákazníky upozorňuje na možnost předčasného zrušení zájezdu například v případě živelné katastrofy či občanských nepokojů v místě konání zájezdu. I tyto případy budou považovány za vyšší moc ze strany CK neovlivnitelnou. Ani v těchto případech se nejedná o vady zájezdu.

## **10. Odstoupení od smlouvy – zákazník, který není spotřebitelem, a zákazníci, kteří uzavřeli smlouvu v provozně**

Zákazník může před zahájením zájezdu požádaného CK od smlouvy odstoupit i bez uvedení důvodu.

V případě odstoupení od smlouvy (storna objednaného produktu), je zákazník povinen zaslat odstoupení od smlouvy CK písemně (dopisem nebo mailem) na adresy uvedené v záhlaví těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo předat osobně v provozně CK. Odstoupení od smlouvy musí být zákazníkem vlastní rukou podepsáno. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem jeho doručení CK.

Zákazník není povinen hradit žádné odstupné, dojde-li k odstoupení (ať již faktickému nebo fikcí podle článku 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek) dříve, než je zaplacená záloha na zájezd dle článku 7 těchto Všeobecných obchodních podmínek. Není-li důvodem pro odstoupení zákazníka porušení povinnosti příslušné CK vyplývající ze smlouvy nebo ze zákona, je po uzavření smlouvy a úhradě zálohy či celé částky za zájezd zákazník povinen zaplatit

příslušné CK odstoupné stanovené níže, a to i tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany CK z důvodů porušení povinností ze strany zákazníka (zpravidla z důvodu prodlení s úhradou celkové ceny zájezdu).

Při odstoupení od smlouvy (stornování objednaného produktu) má CK právo na odstoupné (stornopoplatek), jehož výše je závislá na době odstoupení od smlouvy (storna) a ceně stornovaného produktu. Oproti ceně, která má být zákazníkovi vrácena, může CK započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením peněz (např. bankovní poplatky, poštovné apod.).

#### **Výše odstoupného (stornopoplatku):**

počet dní před 1. dnem poskytnutí objednaného produktu - procento z ceny produktu

více než 61 dní	25%
60 – 51 dní	40%
50 – 41 dní	50%
40 – 31 dní	70%
30 – 21 dní	80%
20 – 11 dní	90%
méně než 10 dní	100%

Storno zájezdu si může zákazník pojistit. Odstoupné se netýká případů zrušení zájezdu.

#### **11. Speciální úprava práva zákazníka - spotřebitele odstoupit od smlouvy**

Pokud je smlouva se zákazníkem – spotřebitelem uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (v internetovém obchodě), má zákazník - spotřebitel v souladu s § 1832 odst. 1 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od uzavření smlouvy (odeslání objednávky) bez toho, aby byl nucen uhradit stornopoplatek dle článku 10 těchto Všeobecných obchodních podmínek (viz § 1818 občanského zákoníku). V takovém případě zákazník - spotřebitel kontaktuje CK písemně, e-mailem nebo osobně na adrese provozovny, v níž si zájezd zakoupil či rezervoval, že odstupuje od smlouvy s uvedením specifikace produktu, variabilního symbolu a data platby a čísla účtu pro vrácení peněz. Písemné odstoupení od smlouvy musí být odesláno či odevzdáno CK nejpozději poslední den 14ti denní lhůty ode dne uzavření smlouvy a zákazníkem podepsáno.

Oproti ceně, která má být zákazníkovi vrácena, může CK započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením peněz (např. bankovní poplatky, poštovné apod.).

Od smlouvy nelze odstoupit v případě, že produkt či služba již byly poskytnuty.

Při splnění všech výše uvedených podmínek pro odstoupení od smlouvy budou zákazníkovi - spotřebiteli peníze poukázány na jeho účet či adresu nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne odstoupení od smlouvy zákazníkem.

V případě nesplnění některé z výše uvedených podmínek nebude možné akceptovat odstoupení od smlouvy.

Ve vztahu mezi zákazníkem - spotřebitelem a CK platí ustanovení § 1810 až 1840 občanského zákoníku.

Pro případy odstoupení od smlouvy po 14 dnech ode dne uzavření smlouvy (odeslání objednávky) platí i pro zákazníky-spotřebitele ustanovení článku 10 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

#### **12. Změna smlouvy**

CK je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.

Jestliže před zahájením zájezdu nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 30 zákazníků, pokud není ve smlouvě o poskytnutí cestovní služby (v potvrzení o zájezdu), v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet účastníků zájezdu, má CK právo zájezd zrušit a povinnost tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději 21 dnů přede dnem zahájení zájezdu.

Jestliže CK zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstoupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo vzhledem k vyšší moci.

CK je oprávněna podle § 2530 odst. 2 občanského zákoníku nejpozději do 21. dne před zahájením zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

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

Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot byly počítány ke dni 1.10.2017. Jako směnný kurz pro výpočet ceny zájezdu byl použit směnný kurz Kč/EUR (devizový kurs ČNB) ke dni 1.10.2017. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi elektronicky nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

V případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, může CK přistoupit v souladu se zákonem k ukončení platnosti ceníků zveřejněných na [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) a ke zvýšení ceny zájezdu na základě aktuálních kurzů. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si již zájezd zaplatili, i pro všechny nové rezervace.

Donutí-li vnější okolnosti CK před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o poskytnutí cestovní služby, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o poskytnutí cestovní služby. Pokud změna smlouvy o poskytnutí cestovní služby vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu smlouvy o zájezdu, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy o poskytnutí cestovní služby odstoupí.

Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 občanského zákoníku). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 občanského zákoníku). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí smlouvy o zájezdu, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o poskytnutí cestovní služby, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb platí ustanovení předchozího odstavce obdobně.

Zákazník za sebe může sehnat náhradníka. Změnu jména lze provést do 5-ti pracovních dnů před 1. dnem poskytnutí objednaného produktu (před zahájením zájezdu). Za registraci náhradníka uhradí zákazník CK manipulační poplatek ve výši 20% až 60% z ceny produktu. Registrace náhradníka méně než 5 dní před 1. dnem poskytnutí produktu je možná jen v případě dohody zákazníka s CK. Výše manipulačního poplatku je v takovém případě individuální. Náhradník musí písemně prohlásit, že souhlasí se smlouvou o poskytnutí cestovní služby

### **Vracení přeplatků**

Pokud dojde ke změně smlouvy, resp. ceny služeb pro zákazníka nebo dojde k nesprávnému zaslání platby od zákazníka, pak CK postupuje následovně:

- do částky 100 Kč vrací přeplatek pouze na vyžádání zákazníkem,
- nad částku 100 Kč je přeplatek automaticky zaslán zákazníkovi bankovním převodem případně jiným způsobem po domluvě se zákazníkem.

Oproti ceně, která má být zákazníkovi vrácena, může CK započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením peněz (např. bankovní poplatky, poštovné apod.).

### **13. Rozpor se smlouvou – vady zájezdu**

Jelikož každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem atd., a není možné v nabídce na [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) představit všechny typy ubytování. CK označuje veškeré zobrazení pokojů jako orientační. Vzhledem k uvedenému nemusí obrázky přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, kde bude zákazník ubytován, a tedy rozpor zobrazení pokojů v katalogu se skutečností nemůže být předmětem reklamace. Součástí nabídky na [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) jsou také ilustrační fotografie, které jsou použity pouze pro doplnění vzhledu webových stránek a nemusejí přesně odpovídat popisu ubytování, pláží, okolí atd.

V pozdních večerních a nočních hodinách se v prázdninových letoviscích může odehrávat rušný noční život, který může způsobit rušení klidu. Každý cestující musí počítat s tím, že pokud si vybere dovolenou v živém prázdninovém letovisku, a to zejména během hlavní sezóny, může zde docházet k rušení klidu, které CK nemá možnost ovlivnit. Tato skutečnost však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.

V případě neposkytnutí stravy z důvodu pozdního příjezdu (přiletu) či časného odjezdu (odletu) nelze poskytnout slevu za nevyčerpané služby.

CK nenese zodpovědnost za škody vzniklé nevyčerpaním objednaných služeb, pokud k tomuto dojde bez zavinění CK nebo subdodavatelů CK.

V případě rozporu mezi uzavřenou smlouvou (potvrzením o zájezdu) a nabídkou zveřejněnou na webu [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) či uvedenou v katalogu v provozovně platí ustanovení smlouvy (potvrzení o zájezdu).

#### **14. Reklamacce**

Reklamacce musí být v rámci prevence škod uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

V případě důvodné a oprávněné reklamacce je CK povinna odstranit vadu příslušné služby, službu doplnit nebo poskytnout službu náhradní, a to (je-li to možné) přímo v místě konání zájezdu. Není-li toto možné, pak je CK povinna poskytnout slevu ze sjednané ceny reklamované služby, kterou pro vady nemohl zákazník řádně využít.

Je-li v místě konání zájezdu zástupce (delegát) CK, je zákazník povinen uplatnit případnou reklamaci neprodleně (nejpozději první den po zjištění závady) u zástupce (delegáta) CK nebo jiného odpovědného pracovníka CK v místě konání zájezdu. Ten reklamaci vždy přijme a podle úvahy se vyjádří, nebo ji zašle na pobočku CK.

Zákazník je povinen učinit veškerá opatření směřující k tomu, aby vada mohla být bezodkladně odstraněna na místě, a proto je povinen neprodleně (telefonicky, mailem, osobně, dopisem apod.) zástupci (delegátovi) CK oznámit, v čem vadu spatřuje (jednoznačný popis vady), označit okamžik zjištění vady, zabezpečit dostupné a dostatečné důkazy o rozsahu vady (např. šetřením provedeným policií nebo jinými vyšetřovacími orgány, fotografickým či filmovým záznamem, písemným prohlášením svědků, potvrzením delegáta, dopravce, ubytovacího zařízení apod.), po oznámení vady postupovat v souladu s pokyny CK tak, aby CK mohla vůči třetí straně uplatnit právo na náhradu škody z důvodu nároku z vad uplatněných zákazníkem v příčinné souvislosti s působením třetí strany.

Zákazník je povinen při výskytu vady zájezdu v rámci své povinnosti předcházet škodám spolupracovat na minimalizování a zabránění škod. Za tímto účelem je zákazník povinen poskytnout delegátovi nezbytnou součinnost a rovněž mu předložit zajištěné důkazy, které je povinen uchovat a na vyžádání vydat CK pro potřeby posouzení nároku.

Opomene-li zákazník z vlastní viny vadu v místě konání zájezdu včas reklamovat, může být poměrně krácen jeho nárok na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášence nevznikly. Stejně tak nevzniká nárok na slevu v případě, že k podání reklamacce dojde se zpožděním nebo až na konci pobytu, a tudíž nebude možno včas sjednat nápravu, přičemž včasným podáním reklamacce bylo možné předejít možnému vzniku škody.

Pokud zástupce (delegát) CK nezajistí odstranění reklamované vady bez zbytečného odkladu přímo na místě a nároky zákazníka z reklamované vady tím nebudou plně uspokojeny, je pro uplatnění nároků proti CK nutné, aby zákazník sepsal protokol o oznámení vady (dále jen „reklamační protokol“) a aby reklamační protokol bezodkladně předal zástupci (delegátovi) CK. Jakékoliv plnění poskytnuté CK zákazníkovi na základě jeho reklamacce bude považováno za plnění povinnosti CK z titulu odpovědnosti za porušení závazků cestovní kanceláře vyplývajících ze smlouvy. Duplicitní plnění za stejnou vadu je výslovně vyloučeno.

K reklamaci musí dojít u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak toto právo zaniká. Reklamaci je nutno uplatnit písemně (poštou nebo mailem) u CK, osobně v místě provozovny nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, a ve stanovené lhůtě reklamaci doručit.

Zákazník je povinen uvést v reklamačním protokole čitelně údaje o zákazníkovi, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro řádnou identifikaci osoby uplatňující reklamaci. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamacce CK doporučuje uvádět na reklamaci rovněž číslo smlouvy o poskytnutí cestovní služby. Zákazník uplatňující vady služeb ze smlouvy o poskytnutí cestovní služby je povinen v reklamaci přesně popsat reklamované vady zájezdu, okamžik jejich zjištění a nahlášení a specifikovat jím uplatňovaný nárok a je-li uplatňován nárok na slevu z ceny zájezdu, tak i výši požadované slevy. Reklamační protokol musí být zákazníkem podepsán a musí být čitelný. V případě nečitelnosti je CK oprávněna vyhodnotit uplatněný nárok jakožto nárok nepřezkoumatelný a slevu neposkytnout.

Kopii reklamačního protokolu sepsaného v místě konání zájezdu je zákazník oprávněn zanechat přímo u delegáta CK, zaslat doporučeným dopisem či mailem na adresy CK uvedené v záhlaví těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo předat osobně v provozovně CK. CK odpovídá za úroveň a cenu služeb u těch akcí, které si zákazník objedná při objednání zájezdu nebo na místě u delegáta CK. V takovýchto případech CK doporučuje uplatňovat reklamaci přímo na místě, aby nedocházelo k případnému zkreslování informací. Za úroveň a cenu cizích služeb zakoupených u kteréhokoli třetího subjektu, tj. nikoli u CK, CK neodpovídá.

CK je povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne doručení reklamacce CK, nedohodne-li se se zákazníkem jinak. Běh lhůty pro vyřízení reklamacce se staví v případě, že CK neodbržela spolu s reklamací veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamacce (reklamované zboží, jiné podklady apod.). CK je povinna si vyžádat doplnění podkladů od zákazníka v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů zákazníkem.

Výše slevy z ceny zájezdu bude stanovena podle závažnosti reklamované vady, a to výhradně podle objektivních kritérií. Subjektivní dojmy – např. i v případě hluku – nemohou být brány v úvahu. Menší nepříjemnosti nejsou důvodem ke slevám.

CK výslovně upozorňuje, že nároky z vad nebudou zákazníkovi přiznány, nebyly-li vytknuty bezodkladně, ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

#### **15. Mimosoudní řešení sporu mezi zákazníkem - spotřebitelem a CK**

Zákazník má právo řešit svůj případný spotřebitelský spor s CK jednak mimosoudně a jednak soudně.

V rámci mimosoudního řešení je zákazník oprávněn obrátit se s návrhem na řešení jeho spotřebitelského sporu s CK na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo na jiný subjekt pověřený mimosoudním řešením spotřebitelských sporů Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Návrh může zákazník podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy poprvé kontaktoval CK za účelem řešení sporu.

Návrh musí obsahovat:

- a) identifikační údaje stran sporu,
- b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé,
- e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,
- f) datum a podpis navrhovatele (zákazníka - spotřebitele).

K návrhu je nutné přiložit doklad o skutečnosti, že se zákazníkovi nepodařilo spor vyřešit s CK přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici.

K návrhu se přiloží plná moc, je-li zákazník zastoupen na základě plné moci. Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu. U subjektu pověřeného Ministerstvem pro místní rozvoj lze návrh podat písemně nebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na jeho internetových stránkách.

Průběh řízení je upraven zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Česká obchodní inspekce je povinna o návrhu rozhodnout do 90 dnů ode dne podání návrhu, v mimořádně obtížných případech do 180 dnů od podání návrhu. CK je povinna ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění o zahájení řízení ze strany České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu poskytnout České obchodní inspekci nebo pověřenému subjektu vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.

Řízení před Českou obchodní inspekci je bezplatné, náklady sporu si hradí každá ze stran sporu sama. Dohoda mezi zákazníkem a CK uzavřená prostřednictvím České obchodní inspekce není vykonatelná.

## **16. Zákaznický systém**

Součástí služeb CK je i bezplatné zaslání zvláštních nabídek a nabídek Last Minute pro zákazníky registrované do zákaznického systému. CK si dále vyhrazuje právo nepravidelného zaslání nevyžádaných zpráv všem zákazníkům zařazeným do zákaznického systému CK. Počet těchto zpráv by neměl překročit cca 2 za měsíc a jedná se zejména o novinky na serveru [www.experitour.cz](http://www.experitour.cz) v CK. Zákazník má možnost kdykoli zrušit svoji registraci v zákaznickém systému.

## **17. Ochrana osobních údajů**

Informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi CK po dobu nezbytné archivace údajů o uzavřené smlouvě a poskytnutých službách.

Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků CK nepředává žádné další osobě. Jednotlivé smlouvy či uplatněné reklamace jsou po svém uzavření CK archivovány v elektronické formě a jsou přístupné pouze CK.

## **18. Závěrečná ustanovení**

Právní vztahy neupravené těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 27.11.2017 ve znění uvedeném na stránkách tohoto internetového obchodu a vytištěném v katalogu zájezdů CK pro rok 2018. Odesláním objednávky z tohoto internetového obchodu či uzavřením smlouvy o zájezdu v provozovně CK zákazník bez výhrad přijímá veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek a vyjadřuje svůj souhlas s těmito obchodními podmínkami a s užitím osobních údajů. CK si vyhrazuje právo změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky bez předchozího upozornění. Pro již uzavřené smlouvy (objednané produkty) však platí Všeobecné obchodní podmínky platné v den uzavření smlouvy (odeslání objednávky).