EXPERITOUR

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK EXPERITOUR PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ A OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP") upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře CK Experitour s.r.o., se sídlem Petýrkova 1991/26, Chodov, 148 00 Praha 4, IČ 242 21 414 (dále jen „CK") a zákazníka ze:
– smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ");
– ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

1.2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1.3. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ nebo přihláška prostřednictvím online systému CK, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ"). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ, resp. potvrzení o zájezdu má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. Popis zájezdu v katalogu má přednost před VOP. CK upozorňuje, že ceny a program zájezdů se mohou během roku měnit. Zákazník je povinen ověřit si aktuální nabídku na www.experitour.cz. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

2.2. Je-li smlouva uzavřena prostřednictvím online rezervačního formuláře, vydá CK zákazníkovi Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v PDF.

2.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
– podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
– potvrzení závazné objednávky v online rezervačním systému CK;
– zaslání platby na účet CK ve lhůtě určené CK nebo
– jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

3.2. SoZ je účinná:
– v případě písemných formulářových SoZ podpisem oběma stranami;
– v případě uzavření prostřednictvím online rezervačního systému CK zasláním Potvrzení o zájezdu zákazníkovi.

3.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje, že:
a. mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;
b. mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
c. mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;
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 pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
f. mu byl předán kontakt na místního zástupce CK;
g. byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi;
h. je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

3.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Nejsou-li jména a identifikační údaje spolucestujících třetích osob známa v okamžiku uzavření SoZ, je zákazník povinen je dodat nejpozději do 24 hodin od uzavření SoZ. Nesplní-li zákazník tuto povinnost, je CK oprávněna od SoZ odstoupit a požadovat zaplacení příslušného odstupné (storno) podle čl. 10.

3.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

3.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

3.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 150 osob při autobusových zájezdech a 100 osob při leteckých zájezdech.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

4.1. 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 odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

5.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena ve formulářové SoZ nebo v online rezervačním systému a poté na Potvrzení o zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto".

5.4. Cena nezahrnuje cestovní pojištění, pobytovu taxu a případný palivový příplatek (pokud se aplikuje). Dále nezahrnuje jakékoliv poplatky spojené se vstupem do země (např. víza, povinné elektronické registrace, zdravotní testy).

5.5. Pokud není stanoveno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
– zálohu – 50 % ceny zájezdu do dvou dnů od uzavření SoZ;
– doplatek ceny zájezdu nejpozději 45 dnů před zahájením zájezdu.

5.6. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížená o odstupné dle článku 10.1. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ. Pokud uhrazená záloha nepokrývá výši odstupného, je zákazník povinen rozdíl mezi odstupným a zaplacenou zálohou doplatit.

5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (v hotovosti, platební kartou, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny ve formulářové SoZ nebo v Potvrzení o zájezdu.

5.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

5.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze tyto uplatnit. Poukázky lze uplatnit pouze na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To samé platí v případě poukazů vystavených CK.

6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

6.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

6.2. Zvýšení ceny se vypočte takto: Cena za dopravu dle bodu 6.1 a) je kalkulována ke dni 1. 8. 2024. Směnný kurz české koruny dle bodu 6.1 c) je kalkulovaný ke dni 21. 8. 2024. V případě jejich navýšení se cena zájezdu navýší o 110 % navýšení. Zdroj pro určení ceny jsou kurzy.cz.

6.3. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Oznámení může být zasláno elektronicky e-mailem nebo formou sms zprávy na e-mail/telefonní číslo objednavatele zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny, výpočet zvýšení a splatnost doplatku.

6.4. Nezaplacení doplatku ceny zájezdu ve smyslu čl. 6.3 je podstatným porušením SoZ a odůvodňuje odstoupení CK od SoZ s právem naúčtovat zákazníkovi příslušné odstupné podle čl. 10.

6.5. Zvýšení ceny o více než 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

6.6. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny o 90 % z reálného nákladového snížení.

6.7. V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

6.8. CK si vyhrazuje právo upravovat v průběhu sezony ceny zájezdů, zvláště pokud jde o akce Last Minute apod. Speciální cenové nabídky nezakládají nárok na případnou úpravu cen služeb pro klienty, kteří si zájezd zakoupili před vyhlášením mimořádné nabídky. V případě slev, které CK vydá po datu zavření Smlouvy s klientem, nezakládají tyto právo klienta na zlevnění ceny. Závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena ve Smlouvě o zájezdu.

7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Oznámení může být zasláno elektronicky e-mailem nebo formou sms zprávy na e-mail/telefonní číslo objednavatele zájezdu. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

O nepodstatnou změnu se jedná v případě:
a. změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu.
b. změny odletového/příletového místa oproti původně stanovenému. V tomto případě cestovní kancelář zajistí na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně sjednaného místa do/z místa nového.
c. změna trasy letu, změna letecké společnosti, změna letového řádu

7.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné 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:
a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu;
b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ;
c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ;
d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

CK Experitour s.r.o.
Petýrkova 1991/26, 148 00 Praha 4
IČ: 24221414, DIČ: CZ24221414
E-mail: **info@experitour.cz**, **www.experitour.cz**

Pobočka Praha
Korunní 1295/55, 120 00 Praha 2 – Vinohrady
Telefon: +420 721 591 696

Pobočka Ostrava
Nádražní 822/124, 702 00 Moravská Ostrava
Telefon: +420 777 411 001

Tyto změny mohou být zaslány elektronicky e-mailem nebo formou sms zprávy na e-mail/telefonní číslo objednavatele zájezdu. Neodstoupí-li zákazník v písemné podobě od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

7.3. Jestliže se v situaci podle 7.2 v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

7.4. V případě, že dojde ke stornu jedné osoby ve dvoulůžkovém studiu/pokoji, dojde tímto ke změně smlouvy a rovněž ke změně celkové ceny zájezdu, kdy je povinností objednavatele zájezdu zaplatit příplatek za neobsazené lůžko nebo v případě, kdy jsou ve studiu/pokoji dva dospělí a třetí osoba za sníženou cenu a dojde ke stornu dospělé osoby, je povinností objednavatele zájezdu zaplatit rozdíl ceny dospělé osoby a třetí osoby.

8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

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

8.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník je povinen vedle manipulačního poplatku uhradit další skutečně vzniklé náklady CK. Jejich výše bude zákazníkovi sdělena vždy podle konkrétního případu.

8.3. Manipulační poplatek CK za postoupení SoZ činí 100 Kč za osobu v případě jednodenních autobusových zájezdů a 1 000 Kč za osobu v případě vícedenních autobusových a leteckých zájezdů.

8.4. 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 a poplatek za změnu letenky).

8.5. Zákazník může postoupit pouze smlouvu o zájezdu, nikoliv smlouvu o cestovním pojištění zprostředkovanou CK.

9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

9.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, a to písemnou formou, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

9.2. CK může zájezd zrušit:

a. pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 30 zákazníků na turnus; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát 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;
b. jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

9.3. Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, chová se nezdvořile až vulgárně vůči ostatním spolucestujícím, nadměrně požívá alkoholické a jiné omamné látky nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

9.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 10.1. níže.

9.5. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:

a. vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;
b. CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
c. 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;
d. CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
e. CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

10. ODSTUPNÉ (STORNO)

10.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:

– více než 61 dní – 25 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
– 60–51 dní – 40 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
– 50–41 dní – 50 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
– 40–31 dní – 70 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
– 30–21 dní – 80 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
– 20–11 dní – 90 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
– 10 dní a méně – 100 % ceny zájezdu.

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

10.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

10.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

10.6. CK doporučuje, aby si zákazník pro případné odstoupení od smlouvy ze zdravotních důvodů sjednal příslušné cestovní pojištění.

11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

11.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

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

11.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

11.4. 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 SoZ bez zaplacení odstupného.

11.5. 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 v SoZ, 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 SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. 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.

11.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, 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 Unie odvolat příslušný dopravce.

11.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu.

12. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

12.1. Zákazník je během přepravy povinen (přepravní řád):

– při letecké dopravě odbavit zavazadlo, které splňuje hmotnostní limity stanovené leteckým přepravcem. CK zákazníkům doporučuje, aby si předem u příslušné letecké společnosti, která bude zajišťovat jejich leteckou přepravu, ověřili, jakou hmotnost zavazadel přepravuje bez příplatků;
– při autobusové přepravě dodržet limity na hmotnost a počet zavazadel; bezplatně je možné pouze 1× zavazadlo k odbavení o hmotnosti do 20 kg a 1× příruční zavazadlo o hmotnosti do 6 kg na osobu. Další zavazadlo nebude přijato k přepravě. Příruční zavazadlo nesmí přesahovat rozměry 20 × 30 × 40 cm. Za příruční zavazadlo nelze považovat přenosnou lednici, kterou lze přepravovat pouze jako zavazadlo k odbavení. Slunečník (řádně zabalený a označený visačkou) lze přepravovat bezplatně v zavazadlovém prostoru a není započten do povoleného počtu zavazadel. Zavazadlo k odbavení musí být umístěno v zavazadlovém prostoru. Zavazadla mohou být před umístěním do zavazadlového prostoru převažována, pokud nesplňují limit 20 kg, mohou být vyloučena z přepravy anebo může být účtován příplatek 100 Kč za 1 kg nadváhy/jeden směr. 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 doporučeno 30 % ceny zájezdu. Zavazadla nestandartního typu, např. balená voda, plechovky, bedýnky atd. nebudou převzaty k přepravě.
– zavazadla nestandartního typu, např. balená voda, plechovky, bedýnky atd. nebudou převzaty k přepravě;
– dodržovat zákaz přepravy zakázaných látek – zejména drog, nadměrného množství alkoholu a cigaret. 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 vyžadujícího uložení v určité poloze, případně zavazadla vyžadující nestandardní způsob manipulace. Takové nahlášení musí být učiněno výhradně písemně, příp. elektronicky 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 zákazníka nebo jiným způsobem, podle kterého by bylo možné jednoznačně určit vlastníka zavazadla. Povinnost označit zavazadlo přísluší zákazníkovi. Zajišťování bezpečné manipulace s těmito zavazadly a dohled na ně mimo zavazadlový prostor přísluší zákazníkovi. 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 obsahem ručního nebo cestovního zavazadla je zejména nabitá zbraň, věc výbušná, jedovatá, radioaktivní, těkavá a žíravá nebo věc, která může způsobit nákazu, nebo věc, kterou nelze umístit ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel. Dojde-li ke ztrátě cestovního zavazadla nebo zjistí-li zákazník 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 práv z vad, resp. náhrady škody. Při úplné ztrátě cestovního zavazadla má klient právo na náhradu 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;
– 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, zejména zdržet se požívání alkoholických a omamných látek;
– zajistit přepravu dítěte ve věku 0–3 roky v autobuse v dětské autosedačce: Děti do 3 let musí být během přepravy autobusem umístěny ve vhodné dětské sedačce, kterou lze připoutat bezpečnostním pásem. Klienti s dětmi do 3 let jsou povinni mít s sebou vlastní dětskou autosedačku vybavenou adaptérem na bezpečnostní pásy. Klientům, kteří nemají pro dítě do 3 let odpovídající sedačku, bude odepřen nástup do autobusu;
– dodržovat zákaz přepravy zvířat;
– zdržet se následujících činností: mluvit za jízdy na řidičem, otvírat za jízdy dveře vozidla, vyhazovat 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, konzumovat aromatické jídlo, omezovat ostatní svou konzumací jídla a nápojů, poškozovat konzumací interiér vozidla, chovat se hlučně, reprodukovat hlučně 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 umisťovat zavazadla, znečisťovat nebo poškozovat vozidlo;
– uposlechnout a dbát pokynů a příkazů řidiče, delegáta nebo průvodce (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.);
– zastaví-li vozidlo z provozních důvodů mimo plánovanou zastávku, může klient vystoupit jen se souhlasem pověřené osoby. Vyžadují-li to provozní důvody, je klient povinen na pokyn pověřené osoby nebo řidiče z vozidla vystoupit a do vozidla opět nastoupit.

12.2. Dále je zákazník povinen:
– mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států (více informací na www.mzv.cz), případně občanský průkaz pro cesty na území Schengenského prostoru; za případné neudělení víza nenese CK žádnou odpovědnost;
– pokud to CK vyžaduje, sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojede na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
– aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
– zdržet se nadměrného užívání alkoholu či jiných omamných látek;
– dodržovat právní předpisy navštívených států;
– chovat se slušně k ostatním spolucestujícím;
– dodržet místo nástupu, které CK sdělil a které mu CK potvrdila;
– dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
– dodržovat pravidla, řády a pokyny stanovené ubytovatelem, přepravcem, průvodcem, delegátem nebo jinými poskytovateli jednotlivých služeb cestovního ruchu, zejména neznečišťovat ubytovací zařízení, jeho okolí i dopravní prostředky;
– předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
– chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

12.3. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnily všichni zákazníci účastnící se zájezdu.

13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

13.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

13.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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.

13.3. 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. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

13.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

13.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými 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.

13.6. Zákazníkovi je zakázáno umožnit vstup, pobyt a přespání v ubytovacím zařízení osobám, které nejsou uvedeny na Smlouvě (Potvrzení) o zájezdu.

14. POJIŠTĚNÍ

14.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

14.2. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Experitour s.r.o. uzavřít jejím prostřednictvím cestovní pojištění, nese zákazník sám veškerá rizika a případné náklady s tím související. Rozsah cestovního pojištění společnosti UNIQA pojišťovna a.s., limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny v katalogu CK Experitour s.r.o. 2020 a na webových stránkách www.experitour.cz. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovní pojištění, zejména pak s výší pojistných částek. V případě, že cestovní pojištění zákazník uzavřel pro další osoby na SoZ, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášeni učinit i jménem těchto osob.

14.3. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny UNIQA pojišťovna, a.s., se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 492 404 80, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 2012, info@uniqa.cz, ID datové schránky: andcicx, tel: +420 488 125 125.

15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

15.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

15.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 15.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

15.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@experitour.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

15.4. Zákazník může souhlasit jakýmkoliv prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

15.5. Výše uvedená ustanovení čl. 15 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

15.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
a. Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@experitour.cz
b. Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
c. Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
d. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
e. Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
f. Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

16. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

16.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout. Za obstarání služby cestovního ruchu se považuje též zajištění jednodenního výletu nepřesahujícího 24 hodin.

16.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK cenu.

16.3. CK odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

16.4. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí. Ustanovení čl. 3, 5, 10, 11, 12, 13 a 15 těchto VOP se použijí přiměřeně

17. DŮLEŽITÉ INFORMACE

Nedílnou součástí VOP jsou následující Důležité informace, které upřesňují a upravují obsah služeb CK.

17.1. **Stravování.** 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. Stravovací program all inclusive není poskytován 24 hodin, pokud to není výslovně prezentováno v popisu zájezdu. Nevyužitá plnění nelze proplatit. Většina hotelů nabízí možnost nahradit oběd či večeři balíčkem.

17.2. **Bazény.** Pokud je součástí ubytovacího zařízení bazén, pak tento může být během čištění mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u hotelového bazénu je až na výjimky nižší než kapacita daného hotelu, zákazník tedy nemá garantované volné lehátko či slunečník (zejména Bulharsko). Zákazník je povinen při výběru své dovolené toto zohlednit.

17.3. **Pobytová taxa.** Pobytová taxa je místní poplatek, který není zahrnutý v ceně zájezdu a klient jej hradí zvlášť po příjezdu do ubytovacího zařízení. Poplatek je splatný v hotovosti (v eurech) a platí se buď delegátovi, nebo přímo v místě ubytování. Výše pobytové taxy se odvíjí od typu a kategorie ubytování a může se lišit podle destinace. Například v Řecku se pobytová taxa pohybuje od 1,50 euro za pokoj/noc a v Bulharsku od 1,50 euro za osobu/noc. Uvedené částky jsou orientační a mohou se měnit na základě rozhodnutí místních orgánů.

17.4. **Hmyz.** Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám v destinacích je běžný výskyt hmyzu v prostorách ubytovacích zařízení. Jelikož se jedná o běžný jev v daných destinacích, nepředstavuje výskyt hmyzu vadu ubytování.

17.5. **Voda a elektrické napětí.** 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 (zejména Řecko). Elektrické zásuvky nemusí odpovídat českému standardu, proto CK zákazníkům doporučuje, aby si s sebou na dovolenou vzali adaptér.

17.6. **Pláže.** CK nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu či na webových stránkách CK jsou pouze orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí

za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Pláže jsou určeny pro širokou veřejnost, tedy jak pro hosty přilehlých hotelů, tak pro místní obyvatele.

17.7. **Klimatizace.** Klimatizace je k dispozici pouze u toho typu ubytování, u kterého je to výslovně uvedeno v popisu. Ve velké části nabízených ubytovacích zařízení je klimatizace pouze za příplatek.

17.8. **Podmínky balíčku Benefit**. Balíček Benefit se vztahuje pouze na letní pobytovou dovolenou v Řecku a Bulharsku. Balíček Benefit je nabízen do 28. 2. 2025. CK si vyhrazuje právo akci prodloužit.
Zdarma navýšení pojištění do tarifu Komfort – podmínkou je zakoupení cestovního pojištění – tarifu Standard, který bude zdarma změněn na vyšší tarif Komfort. Při objednávce online je nutné tuto službu zaškrtnout i když je zdarma. Zpětné nárokování balíčku není možné.
Změna jména zdarma – zákazníkovi nebude účtován poplatek za změnu jména dle těchto VOP. Jinak je třeba postupovat dle VOP.

17.9. **Ubytování.** Přidělování jednotlivých pokojů/studií (především v případě hotelů) přísluší provozovateli ubytování a CK na něj nemá vliv. V případě hotelového ubytování je klient povinen vyklidit pokoj v den odjezdu/odletu do 10 hodin ráno (pokud není stanoveno jinak) a v případě ubytování ve studiích (apartmánech) je klient povinen vyklidit studio (apartmán) do 8 hodin ráno (pokud není aktuálně stanoveno jinak). Brzký ranní příjezd/přílet nebo pozdní odjezd/odlet není důvodem k delšímu užívání pokoje/studia (apartmánu). V případě ubytování dvou osob v pokoji/studiu negarantujeme dvě samostatné postele, ale zpravidla se jedná o ubytování, ve kterém je umístěna jedna dvoupostel. V případě, že si klient objednává ubytování s přistýlkou, nemusí se jednat o pevnou postel, ale může být za přistýlku považováno: gauč, sofa, palanda, menší dvoulůžko, rozkládací křeslo apod. Přistýlka není plnohodnotným lůžkem.

První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za plnocenné dny pobytu. Proto nelze reklamovat eventuální zkrácení ubytování.

17.10. **Kategorizace.** Naše kategorizace (náš symbol ◉), které uvádíme, nemusí být oficiální kategorie ubytování. Kategorizace uvedena u jednotlivých nabízených ubytování, především u hotelového ubytování, je zpravidla stanovena podle hodnocení daného státu, kde se ubytování nachází. Kategorizace se může v jednotlivých zemích lišit. Rozhodující je textový popis ubytovacího zařízení, který je uveden na webových stránkách CK. Na webových stránkách jsou rovněž k dispozici fotografie jednotlivých ubytování. Jedná se o ilustrační fotografie nebo fotografie pouze některých typů pokojů nebo studií (apartmánů).

◉ velmi jednoduše vybavené ubytování pro nenáročné klienty
◉◉ jednoduše zařízené ubytování s účelným vybavením
◉◉◉ ubytování střední kategorie se standardním vybavením a službami
◉◉◉◉ vyšší střední kategorie s velmi dobrou úrovní služeb a vybavení
◉◉◉◉◉ luxusní hotely s nadstandardním vybavením a službami

17.11. **Wi-Fi.** Zpravidla všechna námi nabízená ubytování mají bezdrátové připojení Wi-Fi. Tato služba je poskytována bez záruky. Síla signálu nemusí být vždy dostatečně kvalitní a rychlá a může docházet k výpadkům nebo různým omezením. CK nemůže tuto skutečnost ovlivnit a není proto důvodem pro případnou reklamaci.

17.12. **Autobusová doprava a svozy.** Autobusová doprava do jednotlivých destinací (především u letních pobytových zájezdů) probíhá zpravidla následovně: předpokládaný příjezd do destinace je většinou v dopoledních hodinách. Odjezd autobusu z destinace bývá v odpoledních až večerních hodinách po povinném odpočinku řidičů. Podrobný harmonogram posledního dne pobytu je klientům sdělen cca dva dny před tímto dnem a je rovněž upravován dle aktuálního příjezdu autobusu do destinace. Zasedací pořádek je tvořen před cestou do/z destinace aktuálně dle typu autobusu. Umístění cestujících v autobuse je plně v kompetenci CK a CK negarantuje konkrétní místa v autobuse. Autobusová doprava do destinací je non-stop (pokud není ve smlouvě uvedeno jinak) s pravidelnými bezpečnostními a hygienickými přestávkami. Tyto přestávky určuje dopravce. Hlavními odjezdovými místy zájezdů z ČR jsou Praha, Brno a Ostrava, pokud není uvedeno jinak. V případě potřeby a v zájmu efektivnější dopravy klientů si CK vyhrazuje právo na možnost přestupů klientů z autobusu do jiného autobusu. Trasy nástupních míst mohou být u některých zájezdů vzájemně kombinovány. Další odjezdová místa jsou uvedena v podrobných informacích k zájezdům a jsou možná, někdy za příplatek (viz. konkrétní informace u jednotlivých zájezdů). CK si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z odjezdových míst k hlavnímu nástupnímu místu pomocí smluvního dopravce, nebo pomocí pravidelných linek autobusů či vlaků dopravní společnosti RegioJet, České dráhy, případně dalších. Změna služby svozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení stornopoplatku. V případě zpoždění objednané svozové dopravy, je CK povinna na tyto cestující na stanoveném nástupním místě hlavního autobusu počkat. Pokud cestující tento svoz zmešká, zajišťuje si dopravu na stanovené nástupní místo hlavního autobusu sám a je povinen dodržet uvedený čas odjezdu hlavního autobusu. CK není v tomto případě povinna na cestující čekat nad rámec stanoveného odjezdu hlavního autobusu.

V případě autobusové přepravy má zákazník nárok obsadit pouze jedno sedadlo, pokud si nezakoupil další extra sedadlo. Nárok mu nevzniká ani v případě, že dojde ke stornu spolucestujícího.

17.13. **Sezonní omezení.** V období před a po hlavní sezoně může docházet k různým omezením nebo zúžení poskytovaných služeb, a to především z důvodu nižší obsazenosti ubytování. Týká se to především služeb souvisejících s hotelovým ubytováním např. pool bar u bazénu/na pláži, různé sportovní aktivity (sauna, masáže, animační programy atd.), půjčení aut, pronájem lehátek, slunečníků na pláži apod. Rovněž může být omezena nabídka fakultativních výletů v místě pobytu.

17.14. **Zvláštní požadavky.** V objednávce zájezdu je možnost vyplnit Váš zvláštní požadavek (jedná se o přání, která nejsou zpoplatněna), jako je např. ubytování v patře, konkrétní studio, přesná místa v autobuse apod. Vzhledem k tomu, že tyto požadavky nejsou zpoplatněny, není na ně právní nárok a nemohou být CK garantována. V případě, že se i přes snahu CK nepodaří tyto speciální požadavky zajistit, nemohou být následně žádána a nevzniká nárok na reklamaci či kompenzaci nebo slevu z důvodu neposkytnutí.

17.15. **Doobsazení pokoje.** V případě, že klient souhlasí s doobsazením pokoje, CK si vyhrazuje právo doobsazení do dvoulůžkového pokoje, avšak vždy osobami stejného pohlaví. Pokud je u zájezdu povinný příplatek za neobsazené lůžko ve dvoulůžkovém pokoji a nepovede se doobsazení, je klient povinen tento příplatek uhradit, a to bez nároku na odstoupení od smlouvy. V případě, že CK doobsadí neobsazené lůžko, je povinná o tom klienta ihned informovat a vrátit mu platbu za neobsazené lůžko.

18. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
18.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

18.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

18.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

18.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

18.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

19. PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY PŘI ZAKOUPENÍ JEDNOTLIVÉ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU (SOZJSCR)
19.1. Uzavřením smlouvy/potvrzení o zajištění jednotlivé služby cestovního ruchu (dále jen SOZJSCR) se cestovní kancelář zavazuje přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové.

19.2. SOZJSCR je jednotným dokladem pro přepravu.

19.3. Uzavřením SOZJSCR se cestující zavazuje dodržovat VOP cestovní kanceláře a zaplatit cenu za přepravu podle příslušného tarifu ihned v plné výši.

19.4. Cena přepravy je taková, jaká platí v den uzavření SOZJSCR. Pro autobusovou přepravu je dětská cena do věku 17,99 let, studentská do 25,99 let po předložení studentského průkazu a seniorská přeprava pro cestující starší 70 let.

19.5. Přeprava platí pouze na den, na který byla vystavena SOZJSCR a je nepřenosná na jinou osobu. Pro účely kontroly se cestující po dobu jejího plnění prokazuje tímto dokumentem. Údaje na SOZJSCR musí souhlasit s údaji na příslušném cestovním dokladu cestujícího.
19.6. Místa v autobuse přiřazuje cestovní kancelář.

19.7. Za nevyužitou nebo částečně využitou přepravu se uhrazená platba nevrací.

19.8. Přeruší-li cestující jízdu, stává se SOZJSCR neplatnou a nevzniká nárok na vrácení uhrazené platby.

19.9. Cestující může před zahájením přepravy odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byla-li doprava zrušena, anebo porušil-li cestující svou povinnost.

19.10. CK může dopravu zrušit:
a. při nedosažení minimální počtu cestujících. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace dopravy podmíněna dosažením minimálního počtu 30 cestujících na uvedený termín přepravy, oznámení o nedosažení minimálního počtu cestujících je CK povinna dát ve lhůtě 48 hodin před zahájením cesty.
b. ji v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

19.11. Cestující porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí celou cenu přepravy, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny řidiče autobusu, chová se nezdvořile až vulgárně vůči ostatním spolucestujícím, nadměrně požívá alkoholické a jiné omamné látky nebo jinak závažně porušuje průběh cesty.

19.12. Cestující je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši dle článku 19.16.

19.13. Cestující odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:
a. v místě určení cesty nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytnutí přepravy osob do místa určení.
b. CK odstoupila poté, co přepravu zrušila pro nedosažení minimálního počtu cestujících.
c. CK odstoupila poté, co ji v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení přepravy oznámila cestujícímu bez zbytečného odkladu ještě před zahájením přepravy.

19.14. V těchto případech je CK povinna cestujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SOZJSCR, vrátit veškeré platby uhrazené cestujícím. V případě vzniku výše uvedených situací nevzniká CK vůči cestujícímu povinnosti k náhradě škody.

19.15. Cestující může stornovat již zaplacenou a vyzvednutou jízdenku pouze písemnou formou. Storno se stává platným dnem potvrzení přijetí ze strany CK.

19.16. Pro stanovení výše odstupného se vychází z počtu dnů mezi potvrzením přijetí žádosti o storno ze strany CK a počátkem cesty. Výše odstupného za každou osobu činí:
– více než 61 dní před odletem/odjezdem – 25 % z ceny zájezdu;
– 60–51 dní před odletem/odjezdem – 40 % z ceny jízdného;
– 50–31 dní před odletem/odjezdem – 50 % z ceny jízdného;
– 30–15 dní před odletem/odjezdem – 90 % z ceny jízdného;
– 14 dní a méně před odletem/odjezdem – 100 % ceny zájezdu.

19.17. Pokud se cestující v den odjezdu (odletu) nedostaví ve stanovený čas na předem určené nástupní místo (místo určuje CK), odjezd (odlet) zmešká nebo bez předchozího stornování SOZJSCR přepravu nečerpá, nemá právo na vrácení uhrazené částky.

19.18. Cestující je povinen se řídit body, uvedenými ve článcích 12, 13 a 17 těchto VOP.

19.19. Cestující má v případě autobusové dopravy nárok na bezplatnou přepravu 1× příručního zavazadla (max. rozměry 20 × 30 × 40 cm) o hmotnosti do 6 kg a 1× zavazadla určeného k přepravě v zavazadlovém prostoru o hmotnosti do 20 kg. Podrobnosti o přepravě zavazadel jsou součástí článku 12.1 těchto VOP. Cestující v letecké přepravě má nárok na bezplatnou přepravu 1× příručního zavazadla o hmotnosti do 8 kg (max. rozměry 56 × 45 × 25 cm) a jednoho zavazadla k odbavení o hmotnosti do 23 kg. Přeprava zavazadel se řídí Přepravními podmínkami letecké společnosti.

19.20. Cestující je povinen se dostavit na místo odjezdu autobusu 30 minut před odjezdem. U letecké přepravy 2 hodiny před odletem.

19.21. Časy uvedené ve SOZJSCR jsou určeny pro určení času nástupu cestujícího a jsou pro něj závazné. Vzhledem k bezpečnostním a celním kontrolám (především na hranicích) může dojít ke zpoždění příjezdu autobusu na nástupní/výstupní místo. V případě zpoždění autobusu nevzniká cestujícímu nárok na náhradu škody způsobené zpožděním autobusu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 11. 11. 2024.

CK Experitour s.r.o.
Petýrkova 1991/26, 148 00 Praha 4
IČ: 24221414, DIČ: CZ24221414
E-mail: **info@experitour.cz**, **www.experitour.cz**

Pobočka Praha
Korunní 1295/55, 120 00 Praha 2 – Vinohrady
Telefon: +420 721 591 696

Pobočka Ostrava
Nádražní 822/124, 702 00 Moravská Ostrava
Telefon: +420 777 411 001