

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

od 01.12.2017



## 1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a pořadatelem zájezdu - cestovní kancelář Ing. Josef Kramolíš - JOKRATOUR se sídlem 756 55 Dolní Bečva 41 a provozovnou Pod Strání 2834, 756 61 Rožnov pod Radh., vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené pořadatelem zájezdu nebo jeho obchodním zástupcem a úhrady zálohy na účet pořadatele zájezdu, nebo v hotovosti v kanceláři pořadatele zájezdu.

Smlouva o zájezdu může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři u pořadatele zájezdu nebo prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené Smlouvy o obchodním zastoupení a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost Obchodního zástupce uzavírat smlouvy o zájezdu jménem pořadatele zájezdu, pro kterého je zájezd sprostředkováván. Pokud nebude smlouva o zájezdu uzavřena osobně mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, je průkazná a závazná i smlouva o zájezdu zasláná internetovou poštou a faxem.

Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil a souhlasí jménem svým i jménem dalších osob uvedených ve smlouvě o zájezdu s obsahem smlouvy o zájezdu a Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Za smluvní závazky dalších přihlášených na smlouvě o zájezdu ručí první uvedený zákazník jako za své vlastní. Potvrzením smlouvy o zájezdu se pořadatel zájezdu zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle katalogu či nabídkového listu. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené na smlouvě o zájezdu. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě nezavazují pořadatele zájezdu více než je uvedeno v katalogu či ve smlouvě o zájezdu. V případě nejasností se prosím obraťte na pracovníky CK JOKRATOUR.

## 2. Cena zájezdu, platební podmínky

Cena zájezdu je smluvní cena mezi pořadatelem zájezdu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé, zahrnuje služby specifikované ve smlouvě o zájezdu, nezahrnuje služby, které se platí na místě pobytu u delegátů. Děti zdarma a za pevné dětské ceny platí do vyprodání kapacit a pouze se 2 plně platícími osobami. Cena obsahuje DPH.

Pořadatel zájezdu má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím.

Pořadatel zájezdu je oprávněn požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny (nestanovil-li jinak). Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit pořadatelovi zájezdu nejpozději do 30-ti dnů před realizací zájezdu.

V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší 30-ti dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.

Při platbě složenkou, fakturov nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumi termín, kdy je požadovaná částka připsána na účet pořadatele zájezdu. Při uzavření smlouvy u obchodního zástupce složí zákazník platbu přímo na účet pořadatele zájezdu nebo obchodnímu zástupci, přičemž obchodní zástupce není inkasním místem pořadatele zájezdu a termínem zaplacení se rozumí termín, kdy je požadovaná částka připsána na účet pořadatele zájezdu.

Při platbě (zálohy či celkové částky za zájezd) na fakturu bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy v hotovosti. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížen požadovaný doplatek do celkové ceny zájezdu, při vzniku přeplatku bude tento vrácen zákazníkovi.

Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

Slevy lze uplatnit pouze při přihlášení (uzavření smlouvy o zájezdu) a nelze je nárokovat zpětně. Sleva (také výherní poukaz, kupón na slevu atd.) se poskytuje jen ze základní katalogové ceny zájezdu. Slevy nelze sčítat, lze uplatnit pouze jednu slevu, pokud není výslovně pořadatelem zájezdu stanoveno jinak.

## 3. Zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoveno způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- c) směru koruny české koruny použité pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Použití kurzů pro stanovení ceny zájezdu ke dni 15.11.2016 ve výši 27,03 Kč/Eur.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak pořadatel zájezdu nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

## 4. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

### a) ze strany pořadatele zájezdu

Je-li pořadatel zájezdu nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu.

Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené pořadatelem zájezdu, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Pořadatel zájezdu je oprávněn provést účelové programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Tyto programové

změny činí pořadatel zájezdu zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, výrazná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání). Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna odletového nebo přiletového místa nebo způsobu dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů.

### b) ze strany zákazníka

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadatelovi zájezdu, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním.

Změna osoby (jména osoby) je možná nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu za poplatek ve výši Kč 200,- /os. Změna termínu a typu ubytování je možná nejpozději 1 měsíc před odjezdem za podmínek stanovených pořadatelem zájezdu za poplatek ve výši Kč 200,- /os. U Turecka změna osoby a termínu není možná.

## 5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

### a) ze strany pořadatele zájezdu

Pořadatel zájezdu může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Pořadatel zájezdu je povinen zákazníka o zrušení zájezdu písemně informovat. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo zrušit zájezd také při nedosažení minimálního počtu účastníků, stanoveného ve Smlouvě o zájezdu ve lhůtě nejpozději 21 před zahájením zájezdu.

Odstoupil-li pořadatel zájezdu od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu pořadatel zájezdu na základě nové smlouvy o zájezdu poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li pořadatel zájezdu takový zájezd nabídnout.

Odstoupil-li pořadatel zájezdu od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadatelovi zájezdu níže stanovené odstupné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

### b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.

Odstoupil-li zákazník od smlouvy svévolně, je povinen zaplatit pořadatelovi zájezdu níže stanovené odstupné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

Nárok na zaplacení odstupného pořadatelovi zájezdu nevzniká, odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti cestovní kanceláře dle této smlouvy nebo zákona.

Odstupné (storno poplatek) činí pouze v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem

V případě storna jedné osoby ve dvoulužkové pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení karavanu/ stanu / studia / apartmánu nižším počtem osob.

### c) společná ustanovení

Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se v uvedených případech platby uskutečněné a na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je pořadatel zájezdu povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

## 6. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit pořadatelovi zájezdu odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

**Výše odstupného (storno poplatku) za každou osobu činí:**

**1000 Kč** pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu dříve než 40 dnů před datem odjezdu zájezdu.

30% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 39 až 21 dnem před datem odjezdu zájezdu.

50% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 20 až 11 dnem před datem odjezdu zájezdu.

70% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 10 až 7 dnem před datem odjezdu zájezdu.

100% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu v posledních 6 dnech před datem odjezdu zájezdu.

**Výjimku tvoří storno u hotelů v TURECKU: 8000 Kč/os.** pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu dříve než 15 dnů před datem odjezdu zájezdu. 100% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu v posledních 14 dnech před datem odjezdu zájezdu.

U jednodenních zájezdů a zájezdů na muzikály storno poplatek 100%. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením ze zdravotních důvodů, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného (ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdů). V tomto případě se k výši odstupného částka dokoupeného připojištění nevrací.

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru, zmešká odjezd (odlet) zájezdu,

musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných či neúplných údajů na smlouvě o zájezdu, nedodržení cílích, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

## 7. Ostatní práva a povinnosti pořadatele zájezdu

### a) při uzavření smlouvy o zájezdu

Pořadatel zájezdu může v katalogu nebo v poznámce smlouvy o zájezdu stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu.

Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

Pořadatel zájezdu (popř. jeho obchodní zástupce) předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou o zájezdu stvrzuje, že převzal katalog pořadatele zájezdu, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a byl seznámen se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti pořadatele zájezdu.

Pořadatel zájezdu je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou mu známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování

b) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí pořadatel zájezdu svoje povinnosti a – b) splnit již v při uzavření smlouvy o zájezdu.

V případě, že zákazník uzavřel smlouvou o zájezdu prostřednictvím obchodního zástupce, budou tyto další podrobné informace nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu zaslány obchodnímu zástupci, kde si je zákazník vyžehne.

Pořadatel zájezdu odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem zájezdu nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Nesplní-li pořadatel zájezdu své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu zprostit, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla pořadatel zájezdu zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit také, prokáže-li, že tato škoda nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

a) zákazníkem

b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je pořadatel zájezdu povinen poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

### b) v průběhu zájezdu

pořadatel zájezdu je oprávněn provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je pořadatel zájezdu povinen:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo bližší se původním podmínkám

- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Pokud je zákazníkovi za službu poskytovanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpána kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že pořadatel zájezdu zjistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejné zemi, jsou další nároky zákazníka vůči pořadatelovi zájezdu vyloučeny.

## 8. Ostatní práva a povinnosti zákazníka

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit pořadatelovi zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pojištné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech společenstvajících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby

cestovní kanceláře JOKRATOUR, a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této smlouvě o zájezdu.

#### **a) zákazník má právo:**

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
- být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 6. (Odstupné)

- písemně oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba za podmínek uvedených v článku 4. b) (Změna podmínek smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka)

- právo na reklamaci v souladu s článkem 9. (Reklamacie)
- právo na ochranu dat, která se uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovoláním osobami
- právo obdržet před čerpáním služeb doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

#### **b) zákazník je povinen:**

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných formulářů a dokladů (platný cestovní doklad, příp. vízum, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.)
- zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se včas na místo srazu účastníků zájezdu, sdělené cestovní kanceláři

- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrát nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobí cestovní kanceláři nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu
- splnit případné očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem

#### **9. Reklamacie**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci, kterou lze uplatnit dle reklamačního řádu pořadatele. Ten je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách JOKRATOUR, jakož i na všech externích prodejních místech nebo na internetových stránkách [www.jokratour.cz](http://www.jokratour.cz). Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, tak aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Pořadatel zájezdu je oprávněn řešit reklamaci v místě konání poskytnutých náhradních služeb či jinou odpovídající kompenzaci. Reklamaci musí zákazník uplatnit u JOKRATOUR nebo u prodejce, který uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkoval, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 dnů od skončení zájezdu. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaven reklamační protokol. Reklamaci může provést každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacie. Pořadatel zájezdu je povinen vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od data podání, pokud se pořadatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Umožňuje-li to mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy o zájezdu, hradí pořadatel zájezdu škodu jen do výše tohoto omezení. Pořadatel zájezdu neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Pořadatel zájezdu neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. V ojedinelých případech může dojít k náhradnímu ubytování v hotelu kategorie nižší, avšak v takovém případě musí být minimálně zachovány služby, jaké byly u hotelu původního. U speciálních nabídek a nabídek "last moment" garantujeme pouze kategorii hotelu, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Překnihování, ke kterému může ve výjimečných případech dojít, může být i na část pobytu.

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

První a poslední den našich leteckých zájezdů je určen k přepravě a nejsou tedy považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Za první pobytový den se dle mezinárodních směrnic počítá den srazu na letišti se zástupcem cestovní kanceláře. Za poslední pobytový den se počítá den přeletu do ČR. Zákazník bere na vědomí skutečnost, že odlet i přilet se mohou uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak i

nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. Placenými službami jsou nocoehy s vybranými stravováními, nikoliv pobytové dny a nelze tudíž v tomto smyslu reklamovat eventuelně "zkrácení pobytu". Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu pořadatele zájezdu, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

#### **10. Další podmínky**

##### **a) cestovní doklady, dodržování celních, devizových a ostatních předpisů**

Zákazník odpovídá za platnost svého cestovního dokladu v době konání zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že od 26.06.2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Některé státy vyžadují platnost cestovního pasu minimálně 6 měsíců po návratu ze zájezdu. Údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní doklady) sám a na své vlastní náklady, doporučujeme aby si zákazník vzal s sebou na zájezd také i kopii svého cestovního dokladu. Zákazník je povinen dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závazným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

##### **b) zavazadla**

Převoz zavazadel do hmotnosti 15kg/os. je zdarma. Zákazník je povinen naložit si své zavazadlo do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. Pořadatel zájezdu nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel, potvrzení od místních orgánů a příslušné zápisy pak zákazník zasílá sám na pojistovnu, jedná se o přímý vztah zákazníka k pojistovně, dopravci nebo ubytovacímu zařízení.

##### **c) doprava**

Letecká přeprava je většinou zajištěna charterovými lety společností Travel Service a.s. (SmartWings). V důsledku denního vyřízení letových tras i techniky linkovým provozem se charterové lety realizují převážně v nočních hodinách. V souladu s platnými předpisy a úmluvami v mezinárodní letecké dopravě si naše cestovní kancelář vyhražuje právo na případné změny letecké společnosti, typu letadla, letového řádu a trasy (včetně odletového místa, příletového místa, mezipřistání). V některých případech nastávají změny jen několik hodin před odletem. Při časových posunech počátku a konce čerpání služeb nemůže cestovní kancelář poskytnout žádnou finanční náhradu. Ve Vašich pokynech uvedenou dobu letu je nutné chápat jako orientační. Zákazník bere na vědomí možnost změny letového řádu a možnost později letadla. Při plánování dalších cest a přípojky je třeba počítat i s několika hodinovým zpožděním. Účastník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost. Účastník je povinen řídit se jejími pokyny. Rozdělování sedadel v letadle probíhá zásadně ze strany letecké společnosti a cestovní kancelář tuto skutečnost nemůže ovlivnit. Rozdělení sedadel v autobuse u autokarové přepravy je provedeno pořadatelem zájezdu s ohledem na věk přihlášených účastníků a s maximální ochotou dle možností vyhovět přání zákazníka, které však nelze garantovat. Pořadatel zájezdu neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivé počasí a z dalších důvodů vyšší moci.

Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

##### **d) ubytování**

Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem apod. a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování. Proto jsou veškeré fotografie v tomto katalogu orientační. Rozdíly jsou v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj vliv. V některých hotelích je za třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou (přístýlkami). Přístýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí se musí opustit pokoje v den odjezdu do 12:00 hod. (v některých případech do 10:00 hod.), možnost nastěhování v den příjezdu je dle možností hotelu nejříve po 14:00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této noci jako první služby, obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Za poskytnutí nocoehy se považuje ubytování v době od 12:00 hod. jednoho dne do 12:00 hod. dalšího dne, i když nebyl nocleh čerpán v plném rozsahu. Klimatizace či topení u hotelů, které mají tuto službu uvedenu v katalogu, jsou většinou ovládané centrálně, takže jejich zapínání / vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Po celý den jsou zpravidla klimatizovány pouze společné hotelové prostory, hotelové pokoje mají omezenou dobu provozu klimatizace. Ta je používána většinou pouze několik hodin denně, a to zpravidla v podvečer a v noci. V měsících mimo hlavní sezónu (červenec, srpen) může být klimatizace zcela vypnuta.

##### **e) stravování**

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny

nebo syra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávána formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak - např. all inclusive). Popisy all inclusive uvedené v našem katalogu a vyskytující se v našich speciálních nabídkách zahrnují vždy jen základní informace podávaných potravin a nápojů, nikoliv jejich aktuální nabídku a množství. Ta je pak plně v kompetenci vedení hotelu a je přímo závislá na sezónním období. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. V takovém případě se za poskytnutí stravování považuje občerstvení v letadle, neboť ve většině případů nelze zmeškanou stravu nahradit.

##### **f) komplexní cestovní pojištění včetně storna ze zdrav. důvodů**

Pořadatel nabízí ke svým zájezdům komplexní cestovní pojištění včetně storna ze zdrav. důvodů od UNIQA pojišťovny a.s. (cena je 29 Kč/os./den, děti do 12 let 16 Kč/os./den, u lyžařských zájezdů 32 Kč/os./den, děti do 12 let 18 Kč/os./den) a doporučuje zákazníkovi zakoupení tohoto pojištění. U zájezdů s cenou vyšší 19.000 Kč/os. doporučuje pořadatel přikoupení si storna 150 Kč/os./pobyt, čímž budou pokryty zájezdy s cenou až do výše 37.500 Kč/os. V případě vlastního pojištění či zakoupení pojištění od jiného partnera si zákazník bude nucen při případném omezení či úraze v zahraničí pojistnou událost a lékařskou péči zajišťovat sám.

##### **g) delegát**

Delegát má zpravidla na starosti více ubytovacích kapacit a není většinou ubytován v hotelu s klienty. Nelze očekávat, že bude osobně stále k dispozici. Bude asistovat při transferech a na letišti, seznámí vás na informačních schůzkách s údaji k pobytu a bude k dispozici v úředních hodinách ve vašem hotelu.

##### **h) životní styl**

Zákazník bere na vědomí rychle se rozvíjející cestovní ruch a s ním související stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a stavenišť vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při knihování ty nejaktuálnější informace. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Obvyklé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním ohřevem teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerostí při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Mimo období hlavní sezóny se může stát, že vedení hotelu vzhledem ke sníženému obsazení omezí poskytované služby, případně svoje zařízení otevře až později či je dříve uzavře. Může dojít k omezení nabídky pro volný čas a zábavu.

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní vzhledké předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí.

Dále bere zákazník na vědomí, že většina pláží i hotelů je veřejně přístupná i místnímu, dle našich měřítek často hluchému obyvatelstvu. Údaje o vzdálenostech k pláži či městu, uvedených v katalogu, jsou orientační (vzdušnou čarou). Počet lehátek a slunečníků na pláži a u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

K jižním zemím patří také hmyz, jehož přítomnost v hotelech je nutné očekávat. Jsou součástí života, nikoliv odrazem hygieny a patří k exotice těchto zemí. Nedoporučujeme nechávat na pokojích potraviny. Ve většině zemí, které jsou součástí naší nabídky, je běžná přítomnost koček, a to i ve všech částech hotelu či restauracích.

#### **11. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře**

Cestovní kancelář Ing. Josef Kramolíš - Jokratour má sjednáno zákonné pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb., na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

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

Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument o tom, že pořadatel zájezdu je ze zákona pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.

Místo a datum:

Podpis zákazníka