

**1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1.1 Cestovní kancelář KM TRAVEL je provozována společností TVARBET MORAVIA, a.s., Dolní Valy 4, 695 01 Hodonín, IČO 136 90 558, zapsaná v OR u KS v Brně, oddíl B, vložka 255 (dále jen „CKKM“) se zabývá prodejem zájezdů.

1.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky CK pro prodej zájezdů a účasti na zájezdech cestovní kanceláře KM TRAVEL (dále jen „VOP“) jsou platné pro prodej všech zájezdů a pobytů organizovaných cestovní kanceláří KM TRAVEL. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, nebo jiné Smlouvy (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi zákazníkem a CKKM a jsou platné s účinností od 01. 07. 2018. Bude-li Smlouva uzavřena v jiné než písemné formě, CKKM vystaví bezodkladně zákazníkovi po uzavření takové Smlouvy písemný doklad o uzavření Smlouvy „Smlouva o zájezdu“, případně „Potvrzení o zájezdu“, v souladu § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“).

1.3 Zákazníkem se tedy rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. Za zákazníka se také považuje osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena ve smyslu § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012 OZ, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník Smlouvu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle Smlouvy odmítne, tak bude plněno osobě, která Smlouvu uzavřela, nedohodne-li se CKKM a zákazník jinak výhradně však písemnou formou.

1.4 CKKM informuje zákazníka o tom, k jaké Smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením Smlouvy. CKKM pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný informační formulář (dále jen „Formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

**2. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU**

2.1 Smluvní vztah mezi CKKM a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) uzavřené platné a účinné Smlouvy potvrzené přímo CKKM nebo jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CKKM závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené Smlouvy (formulář) zákazníkem ve lhůtě určené CKKM;
- zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému CKKM, platnost rezervací přes internetové stránky je vždy uvedena na potvrzení rezervace, které je vystaveno rezervačním systémem;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CKKM zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2 Smlouva je účinná zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve stanovené lhůtě CKKM.

2.3 Zákazník svým podpisem Smlouvy osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem Smlouvy zaslány všeobecné obchodní podmínky CKKM, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni účastníci 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, údaje o zdravotních požadavcích státu určení. Zákazník byl před popisem Smlouvy seznámen s pasovými a vízovými povinnostmi, s lhůtami pro jejich vyřízení dalšími povinnými doklady pro vycestování občanů České republiky pro cestu a pobyt v cílové zemi. Na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) zákazník sleduje uvedené potřebné informace, na těchto [www](http://www) stránkách jsou také uvedeny další důležité informace ohledně cílových destinací. Další informace viz 19.25;

f) je oprávněn Smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících zákazníků a že tyto další cestující zákazníci jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.4 Pokud zákazník uzavírá Smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

2.5 Obsah Smlouvy je určen katalogem CKKM „Léto 2018“, dále jen katalog, případně dodatečnými písemnými nabídkami včetně jejich on-line verzí, těmito VOP a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě. V případě, že je ke Smlouvě přiložena písemná nabídka, je nadřazena katalogové nabídce.

2.6 Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“), v platném znění, nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálních požadavků zákazníka.

2.7 V otázkách neupravených Smlouvou, VOP, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke Smlouvě tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CKKM a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropské Unie/Evropského společenství a mezinárodními Smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

2.8 Závazné jsou vždy a pouze informace uvedené ve Smlouvě nebo v dodatku k této Smlouvě a potvrzené pracovníkem CKKM.

**3. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST**

3.1 Před uzavřením Smlouvy obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:

- příslušný vzorový formulář;
- obecné informace o vízových požadavcích země určení pro občany ČR. Informace o vízových požadavcích pro občany dalších zemí a přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- zdravotní požadavky pro cesty;
- na vyžádání doklad o pojištění CKKM pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CKKM.

**4. CENY ZÁJEZDŮ**

4.1 Ceny zájezdů jsou konečné. Zahrnují ubytování v základním typu ubytovací jednotky dle popisu v katalogu nebo dodatečné nabídce, dopravu dle požadavku zákazníka, stravu podle Smlouvy, případně program během zájezdu (pokud je tak uvedeno v katalogu či dodatečné nabídce), služby delegáta či zástupce CKKM, je-li uvedeno v popisu.

4.2 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 Smlouvy, uvede CKKM druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

4.3 Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v Smlouvě. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.4 Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „Cena zahrnuje“.

4.5 Cena zájezdu nezahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „Cena nezahrnuje“. Pokud není u konkrétního zájezdu uvedeno jinak, tak v ceně nejsou zahrnuty: klimatizace, doobjednaná strava a doprava, závěrečný úklid, poplatky spojené s pobytem, pobytová taxa, parkování, poplatky spojené s pobytem domácího mazlíčka, služba a atrakce na pláži, fakultativní výlety, vstupné a jízdné v místě pobytu.

**5. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

5.1 CKKM má právo na zaplacení zájezdu, tj. všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení se považuje úhrada dle předem stanovených termínů a to:

- a) úhrada v hotovosti, nebo platební kartou v některé ze značkových prodejen CKKM, jejich adresa je uvedena na katalogu, nebo v sídle CKKM;
- b) úhrada na účet CKKM vedený u peněžního ústavu. Termínem úhrady je v tomto případě považováno datum připsání na účet CKKM. Zákazník má povinnost při úhradě bankovním převodem si zkontrolovat, zda byla částka řádně připsána k jeho objednanému zájezdu nejpozději 2. den po provedení úhrady.

5.2 V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CKKM akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CKKM a na zájezdy požádané CKKM. 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 Smlouvy či zrušení zájezdu ze strany CKKM.

5.3 CKKM má právo na odstoupení od Smlouvy v případě nedodržení stanovených termínů úhrady. Zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. těchto VOP, čímž není dotčeno právo CKKM na náhradu způsobené škody.

5.4 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši.

5.5 Zákazník se zavazuje zaplatit CKKM cenu zájezdu takto:

- a) V případě „Včasných nákupů“ na zájezdy označené „Náš tip“ se při uzavření Smlouvy do 28. 2. 2018 skládá záloha minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu, doplatek do 50 % z celkové ceny zájezdu je splatný do 31. 3. 2018 a zbývající doplatek do 100 % výše objednaných služeb je nejpozději 30 dnů před zahájením první objednané služby;
- b) V případě zájezdů neoznačených „Náš tip“ nebo Smlouvy uzavřené od 1. 3. 2018 do 30. 4. 2018 se skládá minimální záloha 50 % při uzavření Smlouvy s tím, že zbývající doplatek do 100 % výše objednaných služeb je nejpozději 30 dnů před zahájením první objednané služby;
- c) V případě uzavření Smlouvy méně než 30 dnů před zahájením první objednané služby je ihned splatných 100 % celkové ceny objednaných služeb.
- 5.6 V případě neuhrazení doplatku ceny má CKKM právo odstoupit od Smlouvy. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 10 mu bude vrácena.

## 6. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

6.1 CKKM 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 Smlouvy. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku (pokud je vyžadována přepravcem), poukaz k ubytování nebo stravování (pokud je vyžadován poskytovatelem služeb), doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba.

6.2 Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření Smlouvy.

## 7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1 CKKM si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKKM povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy.

7.2 Nutí-li vnější okolnosti CKKM podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CKKM splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CKKM zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od Smlouvy ve lhůtě podle Smlouvy, 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 CKKM zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

7.3 Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v Smlouvě by měly být považovány za významné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

7.4 Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od Smlouvy nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

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

## 8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

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

8.2 Administrativní poplatek spojený s postoupením Smlouvy je 400 Kč. Dále CKKM nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

8.3 Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKKM v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKKM a poplatek za změnu letenky).

## 9. Odstoupení od Smlouvy

9.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak CKKM jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 9.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** a CK je povinná mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

9.2 Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** v těchto případech:

a) CKKM zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;

b) vnější okolnosti nutí CKKM podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

c) CKKM nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

d) 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;

e) CKKM odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě:

1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

f) CKKM odstoupila poté co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

9.3 V těchto případech je CKKM povinná zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CKKM vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 10. Odstupné (STORNO)

10.1 Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od Smlouvy a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CKKM. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 80 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 500 Kč
- 90–61 den – skutečně vzniklé náklady a 15 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 60–41 den – skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 40–21 den – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 20–6 dní – skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 5 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

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

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

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

10.5 Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CKKM přesto pro zákazníka v souladu se Smlouvou zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CKKM veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

10.6 Na žádost zákazníka pořadatel vyšší odstupného odůvodní.

**11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH**

- 11.1 CKKM 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 Smluvním rámcem.
- 11.3 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CKKM bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKKM odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
- 11.4 CKKM 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 CKKM vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
- 11.5 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKKM bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne CKKM zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CKKM 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 Smlouvou, nese CKKM náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKKM se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

**12. ODPovědnost ZA ŠKODU A ÚJMU**

- 12.1 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CKKM a jejich obchodních partnerů.
- 12.2 CKKM odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 12.3 Umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CKKM škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CKKM hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
- 12.4 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.
- 12.5 Vznikla-li CKKM škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

**13. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU**

- 13.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb CKKM od dohodnutého obsahu Smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změnu trasy, termínu, letecké společnosti, druhu dopravy, typu letadla, mezipřistání, případně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).
- 13.2 V případě, že se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CKKM nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 13.3 V případě že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků a to obecně:  
autobusem: pobytové a poznávací zájezdy min. 40 osob / jednodenní výlety min. 35 osob, letecky: pobytové a poznávací zájezdy min. 4 osoby (v případě, že je dohodnut či stanoven jiný minimální počet účastníků, musí být toto uvedeno na Smlouvě o zájezdu), CKKM si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od Smlouvy. V takovém případě je CKKM oprávněna zájezd zrušit podle 9.2 e). Pokud nastanou neodvratitelné události, kterým nemohla CKKM zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, CKKM si také vyhrazuje právo zrušení zájezdu nebo jednotlivých služeb. Když dojde ke zrušení zájezdu na základě tohoto článku 6.3 těchto VOP, není CKKM odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv jiné pokuty.
- 13.4 Pokud CKKM nemůže nebo nemoci poskytnout po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, tak jak se k jejich plnění zavázala Smlouvou, je CKKM povinna v přiměřené době a bezplatně provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat, popřípadě aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě stejné nebo blízké původně dohodnutým podmínkám a dbát zároveň na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V případě že pokračování zájezdu či čerpání služeb je možné zajistit pouze zajištěním služeb cestovního ruchu nižší kvality, než je sjednáno ve Smlouvě, je CKKM povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než je sjednáno ve Smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CKKM povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Jestliže je součástí zájezdu i doprava, je CKKM povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu/odletu nebo na jiné místo, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna dle Smlouvy, je CKKM povinna: buď v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, nebo v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit na svůj vrub.
- 13.5 CKKM není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CKKM požadovat.

**14. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

- 14.1 K základním právům zákazníka především patří:
- právo na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CKKM zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu;
  - právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny;
  - právo požádat o dodatečně běžně dostupné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jiným způsobem a mají vztah ke smluvně objednaným a zaplaceným službám a jsou CKKM známy;
  - právo písemně oznámit CKKM, že se zájezdu zúčastní jiná osoba místo něj, současně však musí zaslat písemné prohlášení nového zákazníka se souhlasem se Smlouvou a potvrzením, že splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s postoupením podle 8.2 těchto VOP, a to vše před zahájením zájezdu;
  - právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od Smlouvy za podmínek uvedených v článku 9 těchto VOP;
  - právo obdržet doklad o povinném pojištění CKKM pro případ jejího úpadku se jménem pojišťovny, podmínkami pojištění a způsobem hlášení pojistné události. Tento doklad obdrží se Smlouvou;
  - právo na poskytnutí dalších podrobných písemných informací spojených s objednaným zájezdem, které nejsou uvedeny v předaném katalogu, či jiné dodatečné nabídce, a které jsou pro zákazníka důležité a jsou CKKM známy. Má právo na jejich obdržení nejméně 7 kalendářních dnů před poskytnutím první objednané služby, však pouze v případě, že do této doby uhradil již 100 % cenu všech objednaných služeb na Smlouvě;
  - právo na ochranu osobních údajů, které jsou uvedeny ve Smlouvě a jiných dokumentech;
  - právo na reklamaci v souladu s článkem 15 těchto VOP.
- 14.2 K základním povinnostem zákazníka především patří:
- povinnost poskytnout součinnost s CKKM, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě a pro zajištění zájezdu předložit doklady požadované CKKM;
  - zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4 a 5 těchto VOP;



- c) zajistit u osob mladších 15 let doprovod zletilého účastníka po celou dobu zájezdu. Stejně tak zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotnickou péči osobě, jejíž zdravotní stav to vyžaduje. Doklad o způsobilosti nebo souhlas zákonného zástupce této osoby bude požadován u osoby starší 15 let a mladší 18 let, která se účastní zájezdu bez doprovodu zákonného zástupce;
- d) od CKKM převzít doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se řádně a ve stanoveném čase na místo určení (odjezd, odlet, sraz apod.) se všemi požadovanými platnými doklady, které si předtím překontroloval s řádným časovým předstihem;
- e) mít u sebe všechny doklady požadované, potřebné a platné s požadovanou časovou rezervou platnosti, jako jsou cestovní doklad (pas, občanský průkaz), víza, doklad o zdravotním pojištění apod.;
- f) dodržování platných pasových, celních, zdravotních (včetně očkování) a dalších předpisů země, do které cestuje. Dále dodržování platné legislativy dané země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí. Pokud zákazník způsobil vlastní nezodpovědností škodu, CKKM nenesе žádnou odpovědnost za způsobené následky. Veškeré náklady a důsledky takto způsobené nese ke své tíži pouze zákazník;
- g) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či jiné osoby;
- h) dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů, řídit se pokyny delegáta nebo zástupce CKKM či jiné osoby určené CKKM;
- i) zaplatit dle uzavřené Smlouvy sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CKKM;
- j) zdržet se jednání, které by mohlo poškozovat, omezovat, nebo ohrožovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CKKM, nebo jakkoliv poškozovat nebo ohrožovat dobré jméno CKKM a současně, nebo pouze jejího delegáta či zástupce;
- k) uhradit škodu, kterou způsobil např. ubytovacímu a jinému zařízení nebo v dopravním prostředku atd., kde čerpal služby;
- l) reklamovat veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb ihned po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CKKM a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou se stručným, ale výstižným popisem důvodu reklamace a stejně tak i data nahlášení zástupci CKKM;

m) dbát o řádné a včasné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb.

14.3 V případě, že je zákazníkem právnická osoba, k základním povinnostem dále patří:

- a) především informovat o rozsahu a kvalitě objednaných služeb, dále seznámit své zákazníky s těmito VOP, stejně tak i s dalšími informacemi, které od CKKM obdrží;
- b) zajistit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a které se mohou týkat každého jednotlivého účastníka;
- c) informovat účastníky, zda je součástí objednaných služeb také cestovní pojištění sjednané přes CKKM a sdělit jim podmínky pojištění;
- d) určit a sdělit jméno vedoucího skupiny v případě, že není zajištěn doprovod průvodcem CKKM. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na naplnění programu služeb.

## 15. REKLAMAČNÍ ŘÁD – REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

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

15.2 Poskytování služeb CKKM zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu dle zákona č. 89/2012 Sb. Obč. zákoník.

15.3 Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zákazník může reklamaci uplatnit v písemné formě, nebo ve formě ústní do protokolu, který stvrdí svým podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a za osoby pro které reklamované služby v rámci své Smlouvy o zájezdu objednal. V případě, že se jedná o vadu, kterou lze odstranit, je zákazník povinný na základě §2900 až §2903 Občanského zákoníku ve vlastním zájmu ústně nebo písemnou formou reklamaci uplatnit neprodleně, kdy vadu zjistí, a to u průvodce CKKM v místě zájezdu (dále též „zástupce“), aby mohlo být zabráněno škodě. Po ukončení čerpání služby nebo služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou nebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace bez zbytečného odkladu.

15.4 Tento článek upravuje specifické podmínky pro vznik nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu CKKM poskytne v případě vzniku vady poskytované služby, a to v rámci zájezdu. Jestliže zákazník bude chtít uplatnit nárok na kompenzaci, je povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na Frankfurtskou tabulku slev (<http://www.evropskypotrebitel.cz/files/frankfurtska-tabulka.pdf>) dále též „tabulku“.

V případě vzniku vad, které jsou definované v tabulce a týkají se kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů zájezdů (sekce III – Různé), je zákazník povinný neprodleně kontaktovat zástupce CKKM v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Nezbytně nutná je součinnost zákazníka za účelem sepsání písemného protokolu o vadě zakládající právo na případnou finanční kompenzaci. Jestliže zákazník tuto součinnost odmítne (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovacího zařízení apod.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle tabulky. V případě, že zástupce není z objektivních důvodů k dosažení, má zákazník povinnost požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení vzniku příslušné vady musí být vada jasně, přesně a dostatečně popsána a pokud je to možné přiložena i fotodokumentace. Písemný protokol s fotodokumentací je zákazník povinný předat po skončení zájezdu pracovníkovi CKKM.

V případě vad definovatelných v tabulce, které se týkají kvality služeb delegáta (sekce IV), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat kancelář CKKM v destinaci a oznámit zde příslušnou vadu. V případě vzniku vad definovaných v tabulce v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letiště nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla, nebo v případě vzniku vady na palubě autobusu je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení řidiče autobusu nebo zástupce CKKM. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi CKKM, v kterékoli pobočce CKKM, nebo zaslat do sídla CKKM.

CKKM neodpovídá za škodu která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis major).

Výše kompenzace, kterou CKKM zákazníkovi poskytne, odpovídá % z ceny zájezdu, která je u každé konkrétní vady uvedeno v tabulce (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, stravování, různé, služby delegáta) nevyskytují se během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), CKKM zákazníkovi přizná dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax, palivových a ostatních příplatků. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet apod.).

Přijetím kompenzace se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou. Systém kompenzací dle tabulky lze uplatnit pro destinace, kde má CKKM vlastního delegáta.

15.5 Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nevhodnější zaslat reklamaci na adresu sídla CKKM, nebo případně má právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách CKKM, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména č. Smlouvy, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve CKKM, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejdříve zaslána.

Pracovník CKKM, který je pověřen vyřizováním reklamací je povinný ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace CKKM, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

15.6 Reklamuje-li zákazník vadu služeb CKKM v průběhu jejich poskytování u zástupce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednaná náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

15.7 Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

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

15.9 Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CKKM kompenzace vadně poskytnuté služby dle Smlouvy.

15.10 Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce nebo pověřeného pracovníka zákaznického servisu za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka. Ten je povinen se k odvolání vyjádřit ve lhůtě do 30 dnů po obdržení. Uplatnit toto odvolání (písemnou formou anebo prostřednictvím protokolu o ústním oznámení reklamace stvrzeného podpisem zákazníka) může zákazník opět nejpozději do jednoho měsíce ode dne zaslání stanoviska cestovní kanceláře v první instanci.

## 16. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

16.1 CKKM doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Zákazník musí vzít na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CKKM uzavřít pojištění prostřednictvím CKKM, zákazník nese sám veškerá rizika spojená se vznikem pojistné události a CKKM není povinna (nad daný zákonný rámec) poskytnout zákazníkovi cokoli.

## 17. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

17.1 V případě, že CKKM nabízí při sjednání Smlouvy možnost objednat i fakultativní výlety, je tato nabídka fakultativních výletů k dispozici ve značkových prodejnách CKKM. Ceny těchto výletů jsou na vyžádání ve značkových prodejnách CKKM a mohou se během sezony měnit. Cena již zakoupeného fakultativního výletu je CKKM garantována.

17.2 Pro uskutečnění fakultativního výletu je zapotřebí minimální účasti. Výlety mohou být dále zrušeny z důvodu nedostatku účastníků, nepříznivé počasí apod. Program výletu se může změnit z objektivních důvodů.

17.3 Český nebo slovenský mluvící průvodce je možný pouze v případě minimálního počtu účastníků. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného Smlouvou s CKKM jsou uplatňovány odstoupení od Smlouvy dle článku 9 těchto VOP.

## 18. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

18.1 CK je pojištěna pro případ úpadku u subjektu UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČO 49240480, zapsaná B 2012 vedená u Městského soudu v Praze, která je zastoupená společností FIDUCIA, s.r.o., Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4, IČO 27082121, C 94897 vedená u Městského soudu v Praze kontaktní údaje: FIDUCIA, s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1, telefonní číslo 00420 272 101 020, e-mail adresa: fiducia@fiducia.cz.

## 19. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravující obsah poskytovaných služeb sjednaných Smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CKKM.

### 19.1 Doprava organizovaná CKKM – autobusem a letadly

První a poslední den pobytu je určen k dopravě na/z místa pobytu. Přestože naší snahou je poskytnout zákazníkovi maximálně možnou dobu strávenou na místě pobytu, musí zákazník první a poslední den pobytu přizpůsobit dopravě na/z místa pobytu, ať cestuje autobusem, či letadlem.

Autobusová doprava je plánována s ohledem na stanovené mezinárodní dopravní předpisy. Zákazník čerpá první/poslední objednanou službu, když nasedne a vysedne do/z autobusu CKKM určeného pro svoz/rozvoz na/z místa pobytu. V případě, že po cestě dojde ke zpoždění v důsledku dopravní situace, dopravní nehody, kontroly správných orgánů daných zemí, či poruše autobusu. CKKM vyvine maximální možné úsilí, aby poruchu odstranila, nebo zajistila náhradní autobusovou dopravu vlastní, nebo přes partnery. Porucha nebo omezení funkčnosti klimatizace autobusu není důvodem k reklamaci a nároku na kompenzaci.

Časy letů pro leteckou dopravu jsou plánovány leteckými přepravci a CKKM je nemůže nijak ovlivnit, či měnit. Zákazník čerpá první zaplacenou službu v momentě, kdy využije služeb letištního personálu při check-in a poslední službu v momentě, kdy si přebírá své zavazadlo a opouští prostor určený pouze pro odbavené cestující.

Když v důsledku pozdního příjezdu/příletu či brzkého odjezdu/odletu, zpoždění letu, zákazník nemůže čerpat všechny objednané, potvrzené a zaplacené služby, nemá zákazník nárok na vrácení částky za tyto služby, protože CKKM je dodavatelé této služby zaplatí v plné výši. Stejně tak služby, které zákazník čerpá na místě pobytu nad Smlouvou o zájezdu stanovené služby, které si na místě dohodl a objednal sám, uhradí tyto služby zákazník přímo dodavatelé na místě, pokud se s CKKM nedomluví jinak písemně.

Uvedené důvody pozdního příjezdu/brzkého odjezdu (byť v nočních hodinách) z místa pobytu nemohou být považovány za důvody pro reklamaci a jako nárok na kompenzaci.

V případě změny času odjezdu/odletu, zpoždění a prodloužení doby dopravy z důvodů: technických, přetížení dopravy leteckých koridorů, nebo silnic, či hraničních přechodů, vyšší moci; je nutné počítat s nepředpokládanými časovými prodlevami. CKKM nemůže tyto důvody ovlivnit a nemůže nést odpovědnost v případě, že zákazník si plánoval návazné spojení, obchodní setkání a další aktivity, pokud zpoždění nepřesáhlo více jak 24 hodin oproti původně předpokládanému času a délce dopravy.

### 19.2 Servis a služby

Nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušenosť a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. CKKM neovlivní zvyklostí a mentalitu personálu ubytovacím a stravovacím zařízení, proto reklamace v tomto smyslu jsou bezpředmětné. Dále při sníženém obsazení hotelu (např. před sezonou nebo po sezoně), může na základě rozhodnutí vedení hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být podávána ze stejného důvodu místo formou bufetu ve formě servírované. Za hlavní sezonu je zpravidla považován červenec a srpen. Pro výše uvedené skutečnosti nelze po CKKM požadovat žádnou finanční kompenzaci.

### 19.3 Hygiena

Hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zákazníci CKKM jsou povinni dodržovat základní hygienické předpisy. Zákazníky, které postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CKKM jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správu příslušné země, že se stala hygienická chyba v příslušném ubytovacím a stravovacím zařízení. Pokud se vyskytnou na pokoji v ubytovacím zařízení hygienické nedostatky, potom má zákazník povinnost tuto skutečnost ihned reklamovat u hotelu či poskytovatele ubytování a neprodleně informovat zástupce-průvodce-delegáta CKKM s cílem odstranění této závady, popř. nelze-li tuto hygienickou závadu bezodkladně odstranit, potom vše řešit výměnou daného pokoje v ubytovacím zařízení. Nedoporučujeme pít nebo vařit z vody z vodovodu, ale z balené vody.

### 19.4 Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v tomto katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Rozdíly jsou v kategorizaci hotelů i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Je třeba si uvědomit skutečnost, že pokud volíte např. dvoulůžkový pokoj s dvěma přistýlkami, počítejte s nižší úrovní pohodlí.

Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Do minibarů na pokojích není možno ukládat vlastní potraviny a nápoje. Na hotelových pokojích není možné konzumovat přivezené jídlo či alkohol z domova či zakoupené a přinesené jídlo či alkohol z ulice. Při zjištění této skutečnosti musí zákazník v hotelovém zařízení počítat s namátkovými kontrolami ze strany hotelu. Hotel se chová nekompromisně a zjištěné jídlo či alkohol okamžitě z hotelového pokoje bez náhrady zlikviduje, viz odstavec Stravování a nápoje.

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Dětská postýlka je na vyžádání a zpětné potvrzení ještě před odjezdem na dovolenou. Není možné ji nárokovat automaticky na místě pobytu.

Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 10 hodin (v některých případech již do 8 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. U dodatečně vypsanych zvláštních nabídek nebo u poznávacích zájezdů, ubytování a typ ubytování apod. garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Jméno hotelu se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti.

Místnost určenou pro uložení zavazadla, ve které jsou uložena zavazadla hostů, není v drtivé většině ubytovacích kapacit možná.

Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CKKM vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Každá země má stavební normy, které stavebník musí dodržovat tak, aby neobtěžoval své okolí nadměrnou hlučností a prašností. Také stavební činnost v blízkosti ubytování či pláže neopravňuje zákazníka ke stížnostem s cílem získání slevy ze zájezdu. Také stavební styl v jižních zemích umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Rovněž v blízkosti některých ubytovacích zařízení může být železniční trať, silnice či rychlodráha, dále zde může být hluk způsobený leteckou dopravou. Je v zájmu zákazníka se na tyto okolnosti informovat při koupi daného zájezdu. V katalogu CKKM nemohou být zaznamenány a popsány všechny okolnosti daného letoviska, daného ubytovacího zařízení či předmětné hotelové pláže.

Stížnosti na hlučné sousedy v ubytovacím zařízení s cílem získání slevy ze zájezdu jsou bezpředmětné. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Rovněž typickým znakem v jižních zemích je hluk z dopravních prostředků. CKKM nemůže akceptovat požadavky zákazníků na slevu ze zájezdu za hluk v letoviscích či ubytovacích prostorách. Není-li uvedeno v propagačních materiálech CKKM jinak, není v daném ubytovacím zařízení výtah.

Peněžní jistota dále „kauce“ je dočasná platba, která slouží k zajištění správného užívání apartmánu a jeho vybavení, pak jeho předání zpět po užívání ve stavu dohodnutém při složení kauce. V některých ubytovacích kapacitách je vyžadováno složení kauce při nástupu na ubytování a jsou staveny podmínky pro její úplné vrácení. Zákazník bere na vědomí, že v případě jejich nedodržení, nebo poškození vybavení mu bude vrácena pouze poměrná část vratné kauce, nebo také žádná kauce. V případě, že má pojištění škod na cizím majetku, je povinen před odjezdem si zjistit a zajistit všechny náležitosti a doklady, které jsou nutné pro uplatnění pojistného plnění u pojišťovny.

CKKM neodpovídá za zapomenuté a ponechané věci, oblečení, doklady a předměty na ubytování a v dopravních prostředcích. Není povinností CKKM tyto věci přechovávat a skladovat. V případě, že se taková věc najde bude zákazníkovi předána na centrále v Hodoníně.

#### 19.5 Klimatizace a topení

Tato zařízení najdete pouze v ubytovacích zařízeních, kde je toto přímo uvedeno v propagačních materiálech. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání / vypínání z hlediska doby a délky je zcela závislé na rozhodnutí příslušného hotelu. Často je centrální klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. CKKM neručí za délku a dobu vypínání a zapínání centrální klimatizace. Není v moci CKKM na rozhodnutí ubytovatele-hoteliéra cokoli změnit, a proto nemůže brát na zřetel stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Pokud je v popisu hotelu uvedena individuální klimatizace, její provoz si zákazník reguluje sám, bez tohoto omezení. U některých ubytovacích zařízení, kde se používá magnetická karta, se automaticky vypíná klimatizace při opuštění pokoje. Tato skutečnost není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

#### 19.6 Stravování a nápoje

Kontinentální snídaně obsahuje horký nápoj (čaj nebo kávu), máslo a marmeládu nebo džem a pečivo. Rozšířená snídaně obsahuje kontinentální snídaní doplněnou o větší výběr marmelády nebo džemu, sýrů nebo studených masných výrobků. Většinou bývají navíc i studené nápoje. Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) je samoobslužným volným výběrem přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně. Snídaně jsou v drtivé většině hotelů, nezávisle na jejich kategorii, vždy stejné. Tuto skutečnost nelze reklamovat s cílem získání slevy ze zájezdu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak.

Stravování formou bufetu může obsahovat pouze jedno hlavní jídlo.

All inclusive, vše v ceně, je termín, při kterém je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení a její rozsah je uveden v katalogu u daného ubytování. Při čerpání služeb zahrnutých v all inclusive jsou časy pouze orientační. Rozsah a počet služeb v hotelích není dán počtem noclehů, ale časy příjezdu a odjezdu z ubytovacího zařízení. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, tedy začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu. Rozsah all inclusive, jeho bohatost a rozmanitost výběru stravy závisí na kategorii daného stravovacího zařízení. Rozmanitost stravy je závislá také od místních zvyklostí a stravovacích návyků.

Je nepřipustné, zejména u bufetového stravování a stravování all inclusive, s sebou si cokoli brát z restaurace mimo určené prostory hotelem. Totéž se týká jakýchkoli tekutin. Je rovněž nepřipustné si brát stravu a pití zakoupené mimo příslušný hotel na pokoj. V těchto případech se musí zákazník připravit na potíže ze strany hotelu, toleranci ze strany hotelu nečekejte. V některých hotelích jsou pod kontrolou zákazníci, zda nenosí na svůj pokoj stravu a tekutiny v nákupních zavazadlech. Ve všech hotelích je toto zakázáno a CKKM nemá na tuto skutečnost žádný vliv.

Zakoupí-li si zákazník fakultativní výlet, není povinností hotelu vybavit zákazníka cestovním balíčkem místo stravy v hotelu. Nelze tedy požadovat žádnou finanční náhradu po CKKM. Pokud je cestovní balíček od hotelu k dispozici, jde o jeho dobrou vůli. Obsahem balíčku nejsou tekutiny.

#### 19.7 Pláže

Pod pojmem písečná pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně ze sypkého materiálu. Pod pojmem oblázková pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně z obroušených kamínků a kamenů různých velikostí. Pod pojmem oblázkovo-písečná pláž se má na mysli skladba sypkého materiálu a oblázků, popř. kamenů. Kamenitá pláž nemá ani písek ani oblázky a skládá se z neobroušených kamenů různých velikostí.

Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich představ často hlučnému obyvatelstvu. Některé pláže bývají vyčleněny pouze pro příslušné hotely stojící v blízkosti těchto pláží a velikost jejich vyčlenění nemůže CKKM ovlivnit. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o vyčleněných plážích. Za velikost vyčleněných pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení CKKM neručí a nejsou důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Za čistotu jednotlivých pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení CKKM neručí, nemůže ji ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Za čistotu vody v moři u jednotlivých ubytovacích zařízení CKKM neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

Za nepřízeň počasí a s tím spojené naplaveniny v moři a vysoké vlny v moři, jež nedovolují koupání v moři u ubytovacích zařízení CKKM neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

Za provozování vodních sportů v moři v blízkosti pláží jednotlivých ubytovacích zařízení, dále za využívání těchto pláží čluny, vodními skútry apod. CKKM neručí, nemůže tuto skutečnost ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

Lehátky a slunečníky na pláži jsou k pronajmutí za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Za množství hotelových slunečníků a lehátek na plážích u jednotlivých ubytovacích zařízení CKKM neručí, nemůže jejich množství a kvalitu ovlivnit a nejsou důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

V propagačních materiálech CKKM je vzdálenost na pláž od hotelu uvedena v metrech a to chůzí, není-li takto uvedeno, pak je vzdálenost měřena vzdušnou čarou. Přičemž údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení k pláži jsou v popisu katalogu ve všech případech vždy jen orientační.

Doporučujeme zákazníkům, aby respektovali ve vlastním zájmu pokyny místních pracovníků na plážích, popř. aby se řídili místní plážovou signalizací (barevné vlajky na pláži, informační tabule apod.).

#### 19.8 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén napuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Všechny bazény podléhají hygienickým kontrolám, proto je do nich vypnána tzv. bazénová chemie. Některé bazény jsou touto chemií cítit. Nejedná se tedy o žádný nedostatek či nekalitní službu ze strany hotelu. Jde o pravidelnou chemickou údržbu bazénu. Kryté bazény jsou většinou otevřeny pouze mimo hlavní sezónu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu a na hotelových plážích neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Velikost bazénu (-ů) je v propagačních materiálech CKKM věrně zveřejněna. Má-li zákazník střešní a zařizovací potíže nedoporučujeme těmto zákazníkům koupání v bazénu. I když je voda v bazénech chemicky ošetřena, automaticky takový zákazník roznáší střevní nákazu kolem sebe i na jiné návštěvníky bazénu. Při těchto stavech lze doporučit jen koupání v moři. Velikost, hloubka, chemické ošetření, počet lehátek, počet slunečníků, bazén mimo provoz či jiné okolnosti, které CKKM nemůže ovlivnit, nelze reklamovat s cílem slevy z ceny zájezdu. Zákazníci z hotelů, které nemají vlastní bazén, mohou většinou používat bazény jiných, blízko stojících hotelů, ovšem s podmínkou, že musí být konzumenty alespoň nápojů u těchto bazénů. Blíží informace jsou uvedeny v propagačních materiálech CKKM, nebo tyto informace jsou zákazníkovi sděleny od průvodce-delegáta.

#### 19.9 Voda a elektrické napětí

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Voda se pít sice ve většině případů dá, ale její chemické složení (soli) je zcela odlišné od toho, na co jsme v našich klimatických podmínkách zvyklí. Pokud budete používat tuto vodu, připravte se na to, že většina zákazníků mívá z této vody střevní potíže. Proto vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním topením 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. Nedostatek horké či teplé vody



v pozdních večerních či nočních hodinách či výpadek elektrické energie a tím doprovodné jevy jsou mimo dosah CKKM a tyto okolnosti nemůže CKKM ovlivnit. Nelze tedy tyto skutečnosti reklamovat, s cílem získání slevy z ceny zájezdu.

#### 19.10 Hmyz

K jižním a exotickým zemím patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Dále doporučujeme zákazníkům zakoupit odpuzovače a lapače hmyzu do svého ubytovacího zařízení. CKKM neručí za standardní či nadměrný výskyt létavého či lezoucího hmyzu, či hlodavců a jeho vyskytující se množství nemůže ovlivnit. Výskyt létavého a lezoucího hmyzu, hlodavců, místních psů, koček a ptáků apod., není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

#### 19.11 Služby a dárky

U některých zájezdů jsou inzerovány služby navíc (výlet zdarma, věcné dárky apod.). Tyto služby budou poskytnuty pouze zákazníkům, kteří svůj zájezd zakoupili za cenu uvedenou ve standardním ceníku, netýkají se tyto dárky a služby zákazníků, kteří neplatili plnou cenu zájezdu. Nezúčastní-li se zákazník z jakéhokoliv důvodu výletu, který je pořádaný CKKM zdarma, jeho reklamaci nelze akceptovat a na vrácení části peněz z ceny zájezdu nemá nárok. Pokud CKKM pořádá výlety pro zákazníky zdarma, vždy jsou uvedeny v jejich propagačních materiálech.

#### 19.12 Průvodce-delegát

Pokud není výslovně uvedeno jinak, nejsou v ceně zájezdu služby průvodce-delegáta. Tento průvodce-delegát může být zaměstnáván jak u CKKM, tak i současně může být zaměstnáván zahraničním smluvním partnerem CK, popř. může být současně zaměstnáván i jiným cizím subjektem a nabízet Vám fakultativní výlety a služby uváděné v našich propagačních materiálech, které pořádá buď zahraniční smluvní partner či jiný nesmluvní subjekt a za jejichž průběh, množství, kvalitu, cenu a možnost reklamace CKKM nenesou odpovědnost a neručí za ně. Průvodce-delegát je smluvním zaměstnancem CKKM pro služby, za které je placen CKKM a tím fakultativní výlety a jiné fakultativní služby nejsou. Zákazník tedy nemůže v případě jakéhokoliv problému uvádět, že byl uveden v omyl a v dobré víře koupil fakultativní výlety či jiné služby s tím, že se domníval, že je pořádá CKKM. CKKM tyto služby neprodává ani v České republice, ani v zahraničí. Při zakoupení fakultativních výletů a pronájmu aut, motorek, vodních sportů, létání na padáku, aquaparku, bungee jumpingu, zábavních parků a jiných atrakcí a jiných služeb v místě pobytu, vzniká tedy výhradně smluvní vztah mezi zákazníkem a organizátorem či jeho prostředníkem. CKKM ve svých propagačních materiálech uvádí možnost si zakoupit fakultativní služby, např. fakultativní výlety, pronájem motorek, aut, vodních člunů a skútrů apod. nicméně v ceně zájezdu nejsou tyto služby zahrnuty, tudíž i když je průvodce-delegát nabízí jako reprezentant CKKM, zákazník si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává být průvodce-delegát reprezentantem CKKM a stává se zástupcem jiného subjektu. Tato skutečnost odpadá jen tehdy, když je na fakultativní výlety či jiné služby vydán pokladní doklad s razítkem CKKM. V tomto případě CKKM ručí za fakultativní výlety a jiné služby. CKKM rovněž neručí za vady zboží, které si zákazník zakoupí v prodejnách či tržističích navštívených v průběhu výletu či v průběhu rekreace. K zajištění kontaktů mezi průvodcem-delegátem a zákazníky se užívá přiměřených informačních prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na průvodce-delegáta, jeho jméno, adresa kanceláře, kde průvodce-delegát úřduje, stanovení jeho úředních hodin, nabídka fakultativních služeb, možnost poukázat na závady služeb CKKM a požadavek na jejich odstranění, jiné vzkazy atd.). Pokud si zákazník skutečně přeje, aby jeho reklamovaná závada byla odstraněna, je povinen spolupracovat a řídit se pokyny průvodce-delegáta (např. výměna jednoho reklamovaného pokoje za druhý pokoj se považuje za adekvátní řešení).

#### 19.13 Zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání

Zvláštní požadavky či přání zákazníka jsou brány jako nezávazné, a tudíž nemají charakter smluvního ujednání uváděné na Smlouvě (pokoj v patře, pokoj s výhledem na moře apod.) bude brát CKKM zřetel a bude se snažit ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, není možnost kompenzace. Okolnost, že Smlouva je jako celek potvrzena CKKM, nezakládá na tom, že tento požadavek musí být splněn, popř. jeho nesplnění musí být finančně kompenzováno zákazníkově.

**V případě, že zákazník trvá na uzavření Smlouvy pouze v případě, že jeho požadavek vůči CKKM je závazný, musí tento požadavek CKKM potvrdit odpovědným pracovníkem centrály a toto uvést na Smlouvě.**

Za neposkytnutou službu, oprostěnou od požadavku slevy ze zájezdu, se tedy nepovažuje např. nepřidělený pokoj s výhledem na moře, pokoj v 1. patře apod., třebaže si to zákazník jako nezávazný požadavek či přání napsal do Smlouvy.

#### 19.14 Vyšší moc

Jde o neodvratitelnou událost, na kterou nemá i přes veškerou snahu či aktivitu CKKM vliv. Přitom za vyšší moc se považuje, např. vojenský převrat vedoucí ke všeobecnému chaosu, vznik lokální války, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života zákazníků, přírodní katastrofy typu silného a zničujícího zemětřesení, silných záplav, tsunami, tornád či orkánů či silných víchřic mající charakter zničující přírodní katastrofy, výbuch sopky, silné a zničující teroristické útoky, epidemie nemoci ohrožující zdraví a životy zákazníků, atd. CKKM pohlíží na tyto neodvratitelné události jako na nouzový stav a může před nástupem cesty zákazníka bez jakéhokoliv dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od Smlouvy nebo započít cestu Smlouvou vyprovodit z důvodů tzv. vyšší moci. Přitom CKKM má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení zájezdu z důvodu vyšší moci budou zákazníci okamžitě dopraveni zpět, přičemž největší prioritou bude uchování zdraví a životy zákazníků. Smluvní strany se o dodatečné finanční náklady, které tímto vznikly, rozdělí rovným dílem. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodů vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od Smlouvy.

#### 19.15 Nákup na poslední chvíli, Last Minute

Při nákupu na poslední chvíli, popř. Last Minute za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že i když je zachována předepsaná kvalita a množství služeb v plné šíři jako u plně platících zákazníků, přesto si CKKM ponechává právo, při němž rozhoduje o rozdělení výhodných či méně výhodných služeb mezi své zákazníky při zachování obvyklého standardu předepsaného danou kategorií především ubytování ale i jiných služeb. V praxi to znamená, že CKKM rozhodne v tomto případě vždy ve prospěch plně platícího zákazníka oproti zákazníkovi nakupujícího na Last Minute atd. nejde tedy o snížení množství a kvality služeb, ale o menší výhodu při zachování kvality a rozsahu služeb, např. při rozdělování pokojů v hotelu při zachování předepsaného standardu (nižší podlaží, bez výhledu na moře apod.), dále tento zákazník nemá nárok na služby zdarma od CKKM. Takový zákazník není oprávněn reklamovat menší výhodu při zachování kvality a menší výhodu při zachování rozsahu služby, ty jsou mu však poskytnuty vždy při zachování předepsaného standardu. CKKM je povinna zachovávat pro zákazníky nakupující na Last Minute apod. služby a jejich rozsah a kvalitu, kterou uvádí ve svých propagačních materiálech. V některých případech však mohou být změny služeb, při zachování stejné kvality a rozsahu, v rámci těchto VOP u zákazníka provedeny.

#### 19.16 Silniční komunikace, popř. pobřežní komunikace, letecké koridory

Ke všem ubytovacím zařízením vždy vede silniční komunikace. Od prašné cesty po moderní silnici. Pobřežní komunikace mimo jiné slouží k zásobování Vašeho ubytovacího a stravovacího zařízení. Od důležitosti této místní silniční komunikace je odvozeno i její využívání, místními obyvateli, rekreanty a zásobovacími vozidly či hromadnými dopravními prostředky, tedy tento fakt přináší i hluchost a prašnost v jejím bezprostředním okolí. V žádném ubytovacím zařízení v nabízených letoviscích není absolutní klid. Je tedy nutné počítat vždy s mírou hluchosti, ta je však dána normami dané země a není v rozporu se zdravotními a hygienickými normami této země. CKKM neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu, týkající se blízkosti silniční komunikace od ubytovacího a stravovacího zařízení, velikosti provozu na komunikaci, absenci řízených či neřízených (zebra) přechodů, popř. podchodů či nadchodů a hluchosti či prašnosti na komunikacích.

CKKM neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu, týkající se blízkosti leteckého koridoru při vzletu či přistávání letadel blízkého letiště od ubytovacího zařízení či pláže, které způsobují hluk, jenž je v souladu s hygienickou normou příslušného státu.

#### 19.17 Škoda způsobená třetí osobou

CKKM rovněž neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem, 3. osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (hluk ze sousedního pokoje, prach, nečistoty, hluk dopravními prostředky apod. v letovisku, blízká stavební činnost, aj.) je CKKM osvobozena od poskytnutí slevy ze zájezdu a jiných finančních kompenzací zákazníkům.

#### 19.18 Fauna a flóra

V jižních zemích je běžným jevem, že po letoviscích a v blízkosti ubytovacích a stravovacích zařízení se volně pohybují zvířata, tj. zejména psi a kočky. CKKM nemůže ovlivnit výskyt těchto zvířat a tyto nejsou důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Totéž se týká poletujících ptáků a jiné fauny. Doporučujeme zákazníkům, aby se ve vlastním zájmu z hygienických důvodů nedotýkali zvířat. Doporučujeme zákazníkům, aby se ve vlastním zájmu, a to zejména při potápění v moři, nedotýkali živočichů, s kterými nemají zkušenosti. V jižních zemích je běžné, že některé státní či obecné pozemky nejsou udržované tak, jak je zvykem ve středoevropském prostoru (přerostlá tráva, bodláčí apod.). Tyto obecní, neudržované pozemky, bývají často v blízkosti ubytovacích zařízení či přístupových cest k plážím. CKKM nenesou odpovědnost za takový stav, nemůže ho ovlivnit a toto není důvodem ke stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu.

#### 19.19 Transferová doprava - v tuzemsku a zahraničí, transfer domácích zvířat

Požadavek na zajištění transferu musí být uveden při objednávce zájezdu na Smlouvě a potvrzen od CKKM. V tuzemsku: při náhradní dopravě na jiné letiště přebírá cestovní kancelář náklady na jízdu autobusem, popř. vlakem 2. třídou, popř. osobním služebním autem CKKM. Zákazník si nemůže jednostranně, bez souhlasu CKKM, např. najmout taxík a požadovat jeho proplacení po CKKM. Tento postup může být pouze se souhlasem CKKM. Zakoupí-li si zákazník transfer od CKKM na letiště a zpět, bude mu sdělen odjezdový transferový čas a odjezdové místo. Pokud zákazník nebude přítomen na odjezdovém místě v příslušný čas, nebude transferový dopravní prostředek bezúčelně vyčkávat a odjede bez zákazníka. Zákazník je povinen být na nástupním místě připraven nejméně 15 minut před odjezdem. Odpovědnost je tedy na zákazníkovi a zaplacenou platbu za transfer CKKM nevrací. Upozorňujeme zákazníky na možnost čekání na letišti při odletu i přiletu, protože může z provozních důvodů, dojít ke spojení transferů pro více než jeden let.

Pokud zákazník bude při přiletu ze své dovolené čekat na svůj zaplacený transferový dopravní prostředek déle než 2,5 hodiny, má právo na bezplatný převoz z letiště do místa určení. Přičemž začátkem čekání na transfer se rozumí vlastní nahlášení zákazníka u pracovníka na přepážce CKKM. Dále má zákazník nárok při čekání na svůj zaplacený transfer v rozmezí 1,5-2,5 hod. na bezplatné základní občerstvení ve výši max. 50 Kč/osoba na účet CKKM. Za čekání na svůj zaplacený transfer menší než 1,5 hod. nárok na základní bezplatné občerstvení není. Zákazník nemůže požadovat přistavení dopravního transferového prostředku do místa bydliště (např. do jiného města, či přímo před svůj dům či byt). Trasa transferu je dána a místa nástupu a výstupu zákazníka rovněž. Výjimka se připouští jen po domluvě s řidičem, za toto rozhodnutí je řidič přímo odpovědný CKKM. Řidič toto rozhodnutí a posléze vykonání cesty provádí za úplatu, po smluvní dohodě obou stran a oproti vystavení pokladního dokladu.

CKKM si vyhrazuje právo ze závažných důvodů zrušit transfer. Její povinností je na tuto skutečnost včas zákazníka upozornit a vrátit zákazníkovi již zaplacené finanční prostředky.

Při plánování návazných dopravních spojů ze své dovolené musí zákazník, při použití transferové tuzemské přepravy, počítat s větší časovou rezervou v souvislosti se svými návaznými spoji. Po CKKM nelze požadovat uhrazení jakýchkoli finančních prostředků v návaznosti na vzniklou škodu zákazníka.

V zahraničí: zákazník, který si zakoupí samostatnou letenku, nemá nárok na bezplatné transferové služby. Je nutné, aby si tuto transferovou službu zakoupil v CKKM, jinak mu bude v zahraničí odepřena.

Čas a místo odjezdu v zahraničí transferovým dopravním prostředkem na letiště, je sděleno zákazníkovi dle technických a reálných možností průvodcem-delegátem. Děje se tak mnoha obvyklými a zavedenými způsoby, např. informace jsou uvedeny na nástěnce, sdělí se tato informace zákazníkovi SMS a následně se nechá zpětně tato informace potvrdit, že zákazník SMS četl a je s ní srozuměn, dále stacionárním hotelovým telefonem nebo se informace předávají na informační schůzce s průvodcem-delegátem apod. Je povinností zákazníka zajímat se a informovat se u průvodce-delegáta, kdy a jak bude proveden transfer v zahraničí z ubytovacího zařízení na odletové letiště. CKKM požaduje součinnost a spolupráci se zákazníkem tak, aby nedošlo k problémům. V případě nezájmu ze strany zákazníka nelze vinit CKKM z nedostatečného informování a stěžovat si s cílem získání slevy z ceny zájezdu.

Pro svoz a rozvoz je stanoven minimální počet cestujících 6. V případě, že nebude tohoto počtu dosaženo, bude zákazníkovi nabídnuto nejbližší obsazené nástupní místo. Tato změna není brána jako podstatné porušení Smlouvy ze strany CKKM a následně odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka.

**19.20** Placené služby, sejf, minibar, lednička, klimatizace apod.

Zákazník je povinen si vyhradit dostatečnou osobní rezervu k úhradě zpoplatněných služeb, které v průběhu své rekreace vyčerpá. Přičemž je potřeba počítat s tím, že každé ubytovací zařízení akceptuje jiný způsob platby. Doporučujeme zákazníkům, aby se na výše uvedené informovali u svého průvodce-delegáta. Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby, které nebyly součástí platby za zájezd, zejména konzumaci alkoholu, kávy, čaje, nealko nápojů, zmrzliny a doplňkové stravy. Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby (sejf, minibar, lednička, klimatizace, masáže apod.). V případě rozporu mezi zákazníkem a poskytovatelem služby se musí zákazník prokázat paragonem či pokladním dokladem, že tyto služby již poskytovateli služeb uhradil. CKKM ani její zástupce, nebudou zasahovat mezi obě smluvní strany a do jejich vzájemných smluvních vztahů, rozporů a nedorozumění. Vzájemné obchodní vztahy a z toho vyplývající rozpory či nedorozumění mezi zákazníkem a poskytovatelem, jehož účastníkem nebyla CKKM, automaticky zprůstují CKKM odpovědnosti za jednání takového zákazníka. Zákazník v takovém případě musí počítat s tím, že ponese následky svého jednání. Při nákupu výše uvedených služeb bezprostředně spjaté s činností CKKM, je lépe se spojit s průvodcem-delegátem a jeho prostřednictvím nakoupit požadované služby u poskytovatele. Jen tak se může vyhnout zákazník případným problémům s poskytovatelem služeb.

Nedoporučujeme brát s sebou cennosti a drahé vybavení, ne na každém ubytování je možnost využití sejfů na pokoji, nebo na recepci. CKKM nenesou odpovědnost za ztráty a krádeže.

**19.21** Alkohol, omamné a psychotropní látky

Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nebude připuštěn v tuzemsku do tranzitní, nebo autobusové přepravy z místa určení na letiště. Rovněž tak při přiletu z letiště do místa určení. Zákazníkovi v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený transfer, nebo autobusovou dopravu. O vyloučení z transferové přepravy, nebo autobusové dopravy rozhoduje vždy řidič daného vozidla. CKKM neručí za to, že se zákazník v takovém případě nedostaví včas na odletové letiště. Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nemusí být (a zpravidla nebude) vpuštěn do letadla k cestě do/ze zahraničí. O případném vyloučení z této letecké dopravy rozhoduje vždy kapitán daného letadla. Zákazníkovi v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Pokud se rozhodnou i zbylí členové rodiny vyloučeného zákazníka či jeho přátelé, že rovněž solidárně neodletí, nemohou ani oni požadovat vrácení finančních prostředků za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím či stravovacím zařízení v zahraničí, může být vedením daného hotelu vystěhován bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto zákazníkem opustí ze své vůle a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po CKKM.

**19.22** Újma

U zákazníka, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. nemohl využít v plné šíři již zaplacenou stravu, např. all inclusive, nemohl využít fakultativních výletů či jiných služeb, koupání, slunění atd. a to na základě např. střevních a zažívacích problémů či jiných problémů a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude CKKM brát na zřetel takovou stížnost a takovému zákazníkovi nepřísluší sleva z ceny zájezdu či jiné finanční odškodnění. Újma by zákazníkovi v případě střevních a zažívacích problémů vznikla jedině tehdy, pokud by státní správou příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací či hygienická chyba příslušného zařízení.

V případě jiných problémů by újma byla příznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity zákazníka a jeho rodinných příslušníků či zákazníků v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doložitelná fakta.

**19.23** Média

Reklamující zákazník je si plně vědom toho, že v případě uveřejnění jména CKKM, která má ochrannou obchodní známku v České republice, a to v jakýchkoli médiích či masmédiích, při nedodržení a nerespektování presumpce nevin, bude mít toto jednání ze strany zákazníka za následek odpor ze strany CKKM.

**19.24** Vyloučení zákazníka ze zájezdu

Průvodce-delegát, popř. jiný zástupce CKKM má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení zákazníka ze zájezdu vzniká při nevhodném chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi-průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník svoje okolí (personál hotelů, bazénů, stravovacího zařízení apod.), zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být rovněž vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud soustavně narušuje průběh daného zájezdu CKKM, pokud záměrně a prokazatelně nedodržuje ujednání mezi ním a CKKM (viz Smlouva, VOP apod.), pokud zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CKKM použije proti nevhodnému chování a jednání zákazníka všechny legální postupy v dané zemi (spojí se s Českou ambasádou, požádá o pomoc místní policii, požádá o pomoc místní lékařskou pohotovost apod.). Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jsou plně ve finanční režii zákazníka a CKKM nebude proplácet žádné finanční kompenzace danému neukázněnému zákazníkovi.

**19.25** Víza a cestovní doklady

Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby platnost cestovního dokladu byla více jak 6 měsíců od opuštění země.

V případě, že CKKM zajišťuje víza pro zákazníky, pokud jsou vyžadována hostitelskou zemí, činí tak po objednání této služby se zákazníkem, a to pouze pro občany České republiky a pouze v případě, že zákazník řádně a včas předloží požadované dokumenty nutné pro vyřízení víza. V kompetenci CKKM není rozhodnutí o udělení víza, a tudíž je nemůže CKKM garantovat. Občané jiných zemí, než ČR jsou povinni si zajistit řádně a včas informace, zda se na ně vztahuje vízová povinnost hostitelské země, a doklady potřebné nejen pro vstup do země pobytu, ale i do země přes které tranzitně budou projíždět do země pobytu.



Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.

## 20. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ A SPOLUCESTUJÍCÍCH

20.1 Zákazník je srozuměn s tím, že CKKM je oprávněna pro účely plnění Smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

20.2 Pro účely plnění Smlouvy budou informace uvedené v čl. 20.1 v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CKKM (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve Smlouvě o zájezdu, 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) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CKKM na žádost zákazníka.

20.3 Zákazník bere na vědomí, že CKKM je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

20.4 Zákazník bere na vědomí, že CKKM bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CKKM oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CKKM nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu [centrala@kmtravel.cz](mailto:centrala@kmtravel.cz). V tomto případě nebude CKKM zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

20.5 Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve Smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že CKKM bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CKKM, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

20.6 Výše uvedená ustanovení čl. 20.1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením Smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

20.7 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 zasláním CKKM, a to buď na adresu CKKM nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu [centrala@kmtravel.cz](mailto:centrala@kmtravel.cz).
- b) Požadovat od CKKM 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 CKKM 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) CKKM 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 CKKM 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 CKKM kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CKKM 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 CKKM 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 CKKM osobní údaje zákazníka jinému správci.

## 21. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

21.1 Je-li nebo stane-li se kterékoliv ustanovení Smlouvy o zájezdu, těchto VOP, které tvoří součást Smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli ustanovení Smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek účasti na zájezdu nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy.

## 22. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

22.1 Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

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

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

22.4 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](http://www.coi.cz).

22.5 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>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 01. 07. 2018