

KOMPLETNÍ VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Melissa Travel s.r.o. 2018/2019

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu společnosti MELISSA TRAVEL, s.r.o. (dále jen CK) se sídlem Revoluční 66/2, Liberec 1, 460 01, IČO 25409786 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 16150. **1.2.** Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK. **1.3.** Zákazníkem se rozumí osoba, která uzavře s cestovní kancelář smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených níže.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Návrh smlouvy o zájezdu předkládá CK. Jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu po jejím uzavření předá CK zákazníkovi. **2.2.** Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. **2.3.** Základní rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami. **2.4.** Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu smlouvy o zájezdu a k jejímu doručení CK, případně pokud smlouva o zájezdu nebude řádně vyplněna a nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo pokud nebude ve stanovené lhůtě zaplacen záloha, je CK oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. **2.5.** Přijetím podepsané smlouvy o zájezdu a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy o zájezdu a souhlasí s ní. Určení věku dětí – pro určení věku dětí je rozhodující věk ke dni návratu. Smlouva o zájezdu bude obsahovat minimálně: a) označení smluvních stran; b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, místo a dobu jejich trvání; c) cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy; d) způsob, jakým může zákazník uplatnit svoje nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK, včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit; e) výši odstupného, které je povinen zákazník CK uhradit při odstoupení od smlouvy o zájezdu; f) druh dopravního prostředku; g) způsob a rozsah stravování, je-li součástí zájezdu; h) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek. **2.6.** CK se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. **2.7. Ochrana osobních údajů GDPR.** Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. **2.7.1.** Cestovní kancelář má zákonně oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, evidenci plateb. **2.7.2.** Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu: dopravci, ubytovací zařízení, delegáti, pojišťovny. **2.7.3.** Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osobou či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). **2.7.4.** Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobně "Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů" jsou uvedeny na [www \(https://www.melissatravel.cz/clanky\)](https://www.melissatravel.cz/clanky). **2.8.1.** Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsá-

na na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti či platební kartou v prodejně CK. **3.2.** CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb, letištních a bezpečnostních), která je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. **3.3.** Doplatek celkové ceny musí být uhrazen (i například bankovní složenkou nebo poštovní poukázkou na adresu CK) tak, aby nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK nebo zaplacen hotově či platební kartou v prodejně CK. **3.4.** Objednával-li zákazník zájezd u obchodního zástupce, složí zákazník zálohu na účet CK nebo v prodejně obchodního zástupce, přičemž obchodní zástupce není inkasním místem CK a pro úhradu platí článek 3.1. Doplatek zájezdu uhradí zákazník přímo na účet CK, obchodní zástupce není inkasním místem CK. V případě, že zákazník uhradí doplatek u obchodního zástupce, bere na vědomí, že má právo na poskytnutí služeb až po úplném zaplacení zájezdu na účet CK. **3.5.** Při knihování zájezdu 29 a méně dní před zahájením zájezdu je cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu. Zákazník uhradí plnou cenu na účet CK, pro úhradu platí článek 3.1. a článek 3.4. **3.6.** Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. **3.7.** V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti na zájezdu (stornopoplatky) hradí zákazník. **3.8.** Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle smlouvy o zájezdu jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu dle článku 3.1.

4. CENA

4.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. **4.2.** CK je oprávněna dle zákona č. 89/2012 Sb., nového občanského zákoníku, do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot byly počítány ke dni vydání katalogu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. **4.3.** Ceny zájezdů CK byly kalkulovány kurzem zahraničních měn platným v době přípravy tiskových podkladů pro tisk katalogu.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. K základním právům zákazníka patří: **5.1.1.** Právo na řádně poskytnutí smluvně ujednaných a potvrzených služeb. Pokud zákazník bez zavinění CK služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu. **5.1.2.** Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny. **5.1.3.** Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba. **5.1.4.** Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku 8.2. (stornopoplatky). **5.1.5.** Právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedeném. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK v termínu nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených se změnou zákazníka viz článek č. 8.6. **5.1.6.** Právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. **5.1.7.** Právo na reklamaci vad v souladu s článkem 9. Reklamační odpovědnost za škody. **5.2.** K základním povinnostem zákazníka patří: **5.2.1.** Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho smlouvu o zájezdu zrušit a účtovat odpovídající stornopoplatek viz. článek 8 těchto všeobecných podmínek. **5.2.2.** Poskytnout CK předem veškeré informace, které jsou zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb. Jde zejména o pravdivé a úplné uvedení všech požadavků a údajů zákazníka souvisejících se zájezdem do smlouvy o zájezdu, též však o poskytnutí dalších případných dokumentů a předložit doklady. Na předem neoznámené (nedoložené) skutečnosti se při realizaci služeb nebere ohled. **5.2.3.** Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu

zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. **5.2.4.** Bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb. **5.2.5.** Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb. **5.2.6.** Nahlásit účast cizích státních příslušníků. **5.2.7.** Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (občanský průkaz dle cílové země, pas, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atd. pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si sami obstarat bez asistence CK. V případě, že si víza pro vstup do cílové či transferové země nezajistí, CK nenese žádnou odpovědnost za případné škody – zde platí stejné podmínky jako při zrušení zájezdu ze strany zákazníka.

5.2.8. Dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými dle smlouvy o zájezdu a platným pasem či jiným cestovním dokladem. **5.2.9.** Dostavit se na místo nástupu vozu na letišti včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem dle pokynů k odjezdu. Pokud tak zákazník neučiní, je povinen si svoz zajistit sám a na vlastní náklady. Je třeba počítat s tím, že svoz nemusí hned navazovat na odlet/přilet letadla. Cestující musí rovněž brát v potaz možnost výraznějšího posunu času letu a tím i zpoždění svozu. **5.2.10.** Řídit se pokyny průvodce/delegáta 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 při závažném narušení programu, průběhu zájezdu či práv ostatních klientů, je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smluvních služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých. **5.2.11.** Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu. **5.2.12.** Uhradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK

6.1. CK je povinna pravdivě informovat klienta o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené smlouvy o zájezdu na základě informací, které má CK k dispozici. **6.2.** CK je povinna mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojišťovnu smlouvu ve smyslu příslušných ustanovení zákona 159/1999 Sb. pro případ úpadku. **6.3.** CK je povinna předat zákazníkovi současně s smlouvou o zájezdu všechny potřebné doklady viz článek 10.2.1., tyto doklady jsou platné pouze s potvrzením o úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. **6.4.** CK má právo neposkytnout zákazníkovi služby nad rámec sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb ve smlouvě o zájezdu.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

7.1. Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených v smlouvě o zájezdu, odvozený na základě katalogové nabídky. Rozšíření služeb nad rámec katalogové nabídky musí být písemně uvedeno v dodatku smlouvy o zájezdu, potvrzeno CK a uhrazeno před jejich poskytnutím. K zahájení zájezdu dochází v momentě, kdy klient začne poprvé čerpat některou ze služeb, které byly ve smlouvě o zájezdu do zájezdu zahrnuty; k ukončení zájezdu dochází ve chvíli, kdy klient ukončí čerpání služeb, které byly do zájezdu ve smlouvě o zájezdu zahrnuty. **7.2.** Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen pro přepravu zákazníků do jednotlivých letovisek a zpět do ČR, nikoliv k vlastní rekreaci. Nelze vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Let se může uskutečnit třeba jen několik minut před půlnocí nebo kvůli aktuální změně času letu někdy i několik hodin po půlnoci další den. Za podobné časové změny a tím za nečerpání služeb nemůže CK poskytovat záruky ani žádnou náhradu. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem; tyto změny nejsou neobvyklé. Je to způsobeno nejen počasím, ale například i technickými okolnostmi nebo přeplněním vzdušných koridorů. CK a letecké společnosti usilují o minimalizaci výskytu těchto rušivých vlivů – děkujeme proto za vaše pochopení. O případných změnách budou klienti obratem informováni, pokud ke zpoždění nedojde neočekávaně těsně před pravidelným časem odletu, kdy tuto povinnost přebírá letecká společnost. Při plánování dovolené, obchodních termínů či případných přípojuj, je třeba vždy vzít v úvahu i možnost výrazného časového posunu letů či výskyt zpoždění, anebo, ve výjimečných případech, i změny odletových dnů. Ve všech takových případech nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy. Případné slevy či jiné odškodnění se řídí regulami EU a zákony ČR pro leteckou dopravu. Součástí přímých letů

mohou být takzvaná mezipřistání. Tento fakt není vnímán jako porušení podmínek smlouvy o zájezdu ze strany CK, proto není důvodem pro reklamaci, odstoupení od smlouvy či stornování zájezdu ze strany klienta.

7.3. Práva cestujících v letecké dopravě se řídí ustanoveními vyhlášky č. 245/2004. CK řeší případné kompenzace vyplývající z uvedené vyhlášky s příslušnou leteckou společností. **7.4.** Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že ceny zájezdů zahrnují pohyblivé složky. Mimo jiné jde o letištní a bezpečnostní poplatky a též palivový příplatek. Jejich změny odpovídají výše zmíněnému ustanovení článku 4.2. CK uvádí ve svých katalozích a nabídkách konečné ceny zájezdů včetně těchto poplatků. **7.5.** Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti ubytováni v den příletu až po 14. hodině a v den odletu musí opustit pokoje do 12. hodiny (v některých ubytovacích kapacitách již do 10. hodiny). Časný příjezd či odjezd, anebo pozdější odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje a ani dalších služeb s ubytováním spojených. Pokud přesná specifikace objednaného pokoje (tzn. konkrétní trakt, patro, číslo pokoje či výhled) nebyla zvlášť placenou součástí smlouvy o zájezdu, je zákazník ubytován ve standardním pokoji dle kategorie objednaného ubyt. zařízení na základě rozhodnutí dodavatele služby (recepcie). V případě objednaní přistýlky se prostor v pokoji výrazně zmenší, s čímž je třeba předem počítat. Fotografie pokojů v katalogu jsou pouze ilustrační a nemusí korespondovat s konkrétním pokojem, který je zákazníkovi na místě přidělen. **7.6.** Jako plnohodnotný pobytový den se podle mezinárodních zvyklostí (viz článek 7.5.) počítá i takový nocleh, kdy je zákazník ubytován až při nočním či ranním příletu/příjezdu do hotelu, tedy po 14:00 hod. Podobně se za plnohodnotný pobytový den počítá i takový nocleh, kdy je pokoj klientem opuštěn kvůli časnému odletu/odjezdu dříve než ve 12:00 hodin. V těchto případech se nejedná o krácení klienta na smluvných službách. **7.7.** Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků: a) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří; b) při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin; c) při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, dále též změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdu/odjezdu nebo letové trasy a též změna plavební trasy při cestování lodí z dopravních, bezpečnostních, povětrnostních či kapacitních aj. důvodů, změna trasy či doby trvání transferů z opodstatněných důvodů, letecké dopravy, typu letadla či termínu letu/zájezdu maximálně do 48 hodin od původního termínu, zvýšení ceny zájezdu v případě změny kurzu české koruny viz článek 4.3. **7.8.** Pokud je CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy o zájezdu (např. programu, trasy, termínu nebo ceny) a oznámit ji zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se změnami souhlasit či v opačném případě od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník ve lhůtě stanové CK od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen uhradit v dané lhůtě rozdíl v ceně. Lhůta pro odstoupení od smlouvy a lhůta splatnosti cenového rozdílu je stanovena na 5 dnů od doručení návrhu změn. Pokud zákazník tento závazek poruší, má CK právo odstoupit od smlouvy a účtovat zákazníkovi stornopoplatky dle článku 8 těchto všeobecných podmínek. **7.9.** CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu platících účastníků. Minimálním počtem účastníků se rozumí alespoň 70% obsazenost celkové kapacity míst v autokaru či v letadle (např. při kapacitě 186 míst v letadle je minimální počet účastníků stanoven na 130 platících osob atd.). O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 10 dnů před odjezdem. Při zrušení zájezdu má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. **7.10.** CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna: a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu; b) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb tam, kde nebylo aplikováno náhradní plnění; c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě,

že CK zajistí náhradní plnění služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo podobné kategorie), nebo v případě nižší kvality služeb sníží cenu zájezdu, jsou tato opatření považována za plnohodnotné plnění uzavřené smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. **7.11.** CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět v těchto případech: **7.11.1.** Neprodlené, když cestující vážně narušuje průběh zájezdu. CK má v tomto případě nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. **7.11.2.** Jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované, je CK oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit nejpozději do 10. dne před termínem zahájení zájezdu. V obou případech je zákazník okamžitě informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu. **7.11.3.** Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

7.11.4. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od smlouvy.

8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, STORNOPOPATKY

8.1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí být písemné. **8.2.** Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK. V případě více než dvou osob na smlouvě o zájezdu se stornoplatek počítá z celkové ceny uvedené na smlouvě o zájezdu/počet osob (stornoplatek se počítá z průměrné ceny za osobu). Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky, které jsou účtovány za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši: při stornování v období do 60. dne před začátkem zájezdu: základní storno poplatek ve výši 2.000,- Kč za každou osobu; při stornování v období od 59. do 46. dne před začátkem zájezdu: 20 % celkové ceny zájezdu (minimálně však 2000Kč/osoba); při stornování v období od 45. do 30. dne před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu; při stornování v období od 29. do 20. dne před začátkem zájezdu: 70 % celkové ceny zájezdu; při stornování v období 19 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tedy cena včetně všech objednaných fakultativních služeb. Na zakoupení letenek/ autobusové dopravy/ubytování a individuálních zájezdů, které nejsou uvedeny v katalogu Řecko 2019, se vztahuje storno 100% ihned od objednání. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývajících osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd). **8.3.** Z ceny pojištění není poskytováno pojistné plnění. **8.4.** Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen dle článku 5.2.11. nebo 7.11.1., má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. **8.5.** CK má právo odečíst stornopoplatky od zaplacené zálohy nebo celé ceny zájezdu. **8.6.** V případě změny na smlouvě o zájezdu na přání zákazníka, účtuje CK poplatek: a) v době od potvrzení smlouvy o zájezdu do 30. dne před začátkem zájezdu ve výši 200,- Kč za osobu, b) v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu se účtuje poplatek ve výši 300,-, c) v době kratší než 7 dní před začátkem zájezdu se změna posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle stornovacích podmínek viz článek 8.2.

9. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v **Reklamačním řádu společnosti Melissa Travel s.r.o.** Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez

přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházela vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je CK vázána, omezení výše náhrady vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravních prostředků, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Blíže informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz.

10. POJIŠTĚNÍ

10.1. Cestovní pojištění **10.1.1.** V ceně zájezdů je zahrnuto pojištění léčebných výloh (pokud není uvedeno jinak v katalogu Melissa Travel), veškeré údaje o rozsahu cestovního pojištění jsou uvedeny v katalogu na www.melissatravel.cz. Pojištěním klienta vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem pojištění, v případě pojistné události ji nepřislouží posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. **10.1.2.** Při zjištění poškození zavazadla při dopravě si musí klient ihned na místě vyžádat písemné vyjádření dopravce ke škodě. Při poškození či ztrátě zavazadla v průběhu letu/dopravy musí zákazník tuto skutečnost oznámit ihned po zjištění příslušnému pracovníkovi, kde bude sepsán protokol nezbytný pro následné pojistné setření. Pokud je konkrétní případ pojistné události ze strany pojišťovny či dopravce/letecké společnosti zamítnut, bere zákazník na vědomí, že jakoukoli náhradu nelze uplatňovat u CK. **10.2.** Povinné smluvní pojištění CK **10.2.1.** CK uzavírá pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK 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.

11. INFORMACE K ODJEZDU

Informace k odjezdu budou cca. 20 dní před odjezdem na našich internetových stránkách, u prodejce, případně je zašleme na základě vašeho požadavku. V případě, že nebudou klientovi předány, je klientovou povinností oznámit CK písemnou formou jejich nedoručení.

12. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne **1.10.2018**. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu.

12.2. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy se údaje ve smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.

12.3. Změny a tiskové chyby jsou vyhrazeny.

12.4. Součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou i základní informace k zájezdům uvedené v příslušném katalogu, respektive na www.melissatravel.cz, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby a odpovědnost CK za ně. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době tisku katalogu a CK si vyhrazuje právo jejich aktualizace a změn. V případě změn zákona či souvisejících právních norem po vytištění katalogu a v době jeho platnosti, budou příslušné změny uvedeny na internetových stránkách CK www.melissatravel.cz do doby vytištění nového katalogu s aktuálními Všeobecnými smluvními podmínkami.