

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovní kanceláře provozované společností REDOK TRAVEL s.r.o., IČO: 25258281, se sídlem Luže, Kaštanka 429, zapsané v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, uložka 10639 (dále jen CK). Tyto VSP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena a cestovní kancelář Redok Travel. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, cestovní kancelář Redok Travel vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu § 2523 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen občanský zákoník).

## 1. Vznik a předmět smluvního vztahu

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Redok Travel s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) uzavřené smlouvy o zájezdu, potvrzené CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto VSP uznává a souhlasí s nimi.
- 1.2. Obsah smlouvy je určen katalogem, dalšími nabídkami, těmito VSP a případnými dalšími podmínkami přiloženými ke smlouvě. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje ve smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.
- 1.3. Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2521 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka.

## 2. Cena zájezdu

- 2.1. CK není povinná plnit své sjednané povinnosti, dokud zákazník neuhradí všechny platby za zájezd ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.
- 2.2. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákaznickem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny. Cena zahrnuje služby, které jsou o zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo na webu CK v části: Cena zahrnuje.

## 3. Platební podmínky

- 3.1. Není-li ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK, č.ú. 272439113/0300 vedený u ČSOB a.s. nebo č.ú. 1284887399/0800 vedený u České spořitelny, pod variabilním symbolem, kterým je číslo smlouvy, není-li ve smlouvě určen jiný údaj jako variabilní symbol. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti nebo kartou v provozovnách CK nebo sídle firmy příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat. Za uhrazení plateb zákaznickem se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti CK nebo den připsání finančních prostředků na účet CK.
- 3.2. Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 3.1. VSP, případně zaplacením na pokladnách v provozovnách CK nebo sídle firmy. Zákazník je oprávněn úhradu provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc, takovou osobou může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákaznickovi uzavření smlouvy. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. Zákazník může cenu zájezdu nebo její část uhradit též osobě, která se prokáže oprávněním přijímat za CK platby zákazníkovi za zájezd (např. plná moc, smlouva o inkasu). Oprávnění příslušné osoby přijímat za CK platby za zájezd od zákazníkovi si zákazník musí ověřit. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákaznickem, případně obchodním zástupcem CK, má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpustné dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- 3.3. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakturačních služeb) + pojištění. V případě nákupu zájezdu do 31. 1. 2023 zákazník může uhradit zálohu pouze ve výši 1000 Kč/os. (+ případné pojištění) u autobusového zájezdu a 4000Kč/os (+případné pojištění) u leteckého zájezdu a zájezdu s kombinovanou dopravou. Druhá záloha do výše 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena do 1. 3. 2023 případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (dle toho, co nastane dříve). Výjimku tvoří zájezdy do vzdálených a exotických zemí s odletem do konce května, v těchto případech zákazník musí uhradit zálohu ve výši 50 % (+ případné pojištění) z celkové ceny zájezdu při podpisu smlouvy a doplatek musí být uhrazen 30 dnů před zahájením zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena v obou případech do 30 dnů před zahájením.
- 3.4. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace ve výši 100 %. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstupné dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.
- 3.5. V případě platby poukázkami typu Sodexo, Edenred, Le Cheque Déjeuner aj. je lze uplatnit v max. výši 12 000 Kč (max. do 50 % z celkové ceny zájezdu), a to pouze při doplatku zájezdu a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovnách CK a na zájezdy pořádané CK, nelze je přijmout u obchodních zástupců CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy či zrušení zájezdu ze strany CK.
- 3.6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákaznickem, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí zákazník.

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

- 4.1. K základním právům zákazníka patří:
  - právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
  - právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi 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
  - právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
  - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.
  - právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
  - právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.

- právo na ochranu osobních údajů, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech
- právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- právo na poskytnutí dalších písemných informací k zájezdu nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu

## 4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů. Mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé. V případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas a další požadované doklady v termínu určeném CK
  - dodržovat právní předpisy navštívených států
  - dodržet místo nástupu, které CK sdělil
  - 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
  - v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy
  - při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. Více informací na stránkách ministerstva zahraničí ČR: [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)
  - nahlásit účast cizích státních příslušníků
  - zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
  - převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
  - dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
  - mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.); příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit, přičemž CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země
  - řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
  - splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými dopravci, ubytovateli apod.
  - veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění
  - zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK
  - uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy
  - má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu na místě samém
- 4.3. K základním povinnostem právnické osoby jako zákazníka dále patří:
- seznámit své účastníky s těmito VSP i dalšími informacemi, které od CK obdrží
  - zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků
  - pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK

## 5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

- K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku 4. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.
- 5.1. CK je povinná pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou CK známy.
  - 5.2. CK je povinná mít uzavřenou pojistnou smlouvu proti úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku 9.
  - 5.3. CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákaznickem.
  - 5.4. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.
  - 5.5. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.
  - 5.7. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu (čl. 7.1.).
  - 5.8. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinná bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel zájezdu a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinná:
    - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
    - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
    - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
    - v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků
    - v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně

- 5.9. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 4 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo svozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby. Změna služby svozu, nástupního místa, menšího dopravního prostředku nebo zrušení nástupního/výstupního místa nezakládá zákazníkovi nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného storna dle č. 6.
- 5.10. Za platné nástupní místo se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením CK a zákazník se zavazuje uhradit případnou náhradu nákladů spojených se změnou nástupního místa.
- 5.11. CK si vyhrazuje právo a zákazník souhlasí s posunem termínu především u leteckých zájezdů a to až o 2 dny. Tyto změny může CK učinit do 21 dní před odjezdem/odletem zájezdu. Na letecké zájezdy je většina odletů z Prahy. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo z důvodu změn v letových řádech zvolit odlet či přilet i z jiného blízkého letiště (Rakousko, Německo aj.), v takovém případě zajistí ve vlastní režii transfery na/z letiště.
- 5.12. 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 kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. U všech zájezdů a především s turistickým programem je změna programu vyhrazena v závislosti na aktuálním počasí v dané oblasti. Změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oproti textu v katalogu se nepovažuje za změnu programu.
- 5.13. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování příjpu, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.
- 5.14. Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.
- 5.15. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 5.16. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- 5.17. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
- 5.18. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.
- 5.19. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstupné – stornopoplatky

- 6.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odstupného v následujících případech:
- při zrušení zájezdu CK
  - při závažné změně některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu
- 6.2. Za závažnou změnu ubytování, přepravy a dalších se nepovažuje:
- je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
  - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa
  - změna odletového (odjezdového) či přiletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, pokud uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy)
  - změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu
  - změna podmínek pro vstup do destinace dle aktuálních epidemických nařízení vlády. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka, ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka. Tyto okolnosti nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného
- 6.3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o podstatných změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- 6.4. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštu, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení do CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu CK.
- 6.5. Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstupné:
- 5 % z celkové ceny zájezdu u autokarových zájezdů a 10 % u leteckých zájezdů + u zájezdů s kombinovanou dopravou, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od podpisu smlouvy o zájezdu do 120 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu
  - 30 % z celkové ceny zájezdu u autokarových zájezdů a 30 % u leteckých zájezdů + u zájezdů s kombinovanou dopravou, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 119 do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu
  - 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 59 do 40 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu
  - 60 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 39 do 20 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu
  - 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 19 do 7 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu
  - 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době kratší než 7 dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se nedostaví k odjezdu nebo pokud se neúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových a devizových předpisů
- Bez ohledu na výše uvedené v článku 6.5. platí, že pokud skutečně vzniklé náklady a škody, ke kterým došlo zrušením smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené stornopoplatky, zvýší se tyto stornopoplatky na hodnotu těchto vzniklých nákladů např.: nevratné zálohy na letenky, ubytování, vstupy, které se hradí dopředu. U leteckých zájezdů toto platí i pro změnu jména (dle

stornopoplatku účtovaného leteckým dopravcem). U zájezdů, kde je vystavena individuální letenka, je stornoplatek již ode dne přihlášení roven minimální ceně letenky. Zákazník je povinen uhradit tyto skutečně vzniklé náklady.

- 6.6. Celkovou cenou zájezdu se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb (bez částky za příplacené komplexní pojištění). Částka za pojištění je nevratná, připočítává se k výše uvedenému odstupnému.
- 6.7. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- 6.8. 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.
- 6.9. CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
- 6.10. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně většiny zájezdů není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje fakultativní příplacené komplexní pojištění vč. storna zájezdu u UNIQA pojišťovna a.s., pokud není pojištění již součástí základní ceny zájezdu (čl. 9.2).
- 6.11. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb. Odchyly od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- 6.12. Dodatečné změny dohodnutých služeb na přání zákazníka:
- Do 7. dne před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených. Od 6. dne před zahájením zájezdu se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.
  - Za dodatečné změny ve smlouvě je CK oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek.
- Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka pro leteckou přepravu, jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy.
- Každá podstatná změna rezervace (změna termínu, osoby, místa nástupu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nově. V případě těchto změn účtuje CK poplatek 300 Kč za osobu, pokud nejsou skutečně vzniklé náklady vyšší.

## 7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

- CK může odstoupit od smlouvy v těchto případech:
- 7.1. pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 12 osob u leteckých zájezdů a 8 osob u leteckých zájezdů do vzdálených zemí - exotiky a 30 osob u autokarových zájezdů. O zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu osob bude zákazník informován nejpozději 20 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících 2–6 dní, 48 hodin před datem zahájení zájezdu u cest trvajících méně než 2 dny. CK je také oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna zákazníka informovat nejpozději 21 dnů před realizací zájezdu.
- 7.2. z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud CK odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků CK, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které CK vznikly (např. náklady spojené se zpečtné dopravou) a případně vzniklou škodu.
- 7.3. pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto bodu, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. V případě přerušování cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.
- 7.4. pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Pro případ, že od smlouvy CK odstoupí nebo zájezd zruší, je CK oprávněna zákazníkovi namísto vrácení plateb uhrazených za zájezd nabídnout náhradní zájezd nebo vystavit poukaz na zájezd v hodnotě plateb uhrazených za zájezd.

## 8. Reklamacce, odpovědnost za škodu, reklamační řád

- CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a obecně závaznými právními předpisy.
- 8.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, ježž nedílnou součástí jsou tyto VSP blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém, což umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacce. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, CK mu slevu z ceny nepřizná. Uplatnění reklamacce může zákazník provést např. ústně nebo písemně. V případě ústního podání reklamacce je pověřený zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 8.2. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemně potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamacce.
- 8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamacce.
- 8.4. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacce v bezplatném odstranění vady služby nebo v případěch, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK od smlouvy odstoupit.

