

**Všeobecné smluvní podmínky s reklamačním řádem zájezdu jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu/ a upravují způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.**

1. Níže uvedené podmínky a reklamační řád jsou pro zákazníka nedílnou součástí cestovní smlouvy (dále jen smlouva) mezi zákazníkem a CK. Nabývají účinnosti podpisem cestovní smlouvy.

2. CK je pojištěna proti úpadku podle Z. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Z toho vyplývá, že nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku nesplnění smlouvy v případech uvedených v §6 odst. 1, zak. 159/99 Sb., přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

3. Vznik smluvních vztahů: Podepsáním a potvrzením cestovní smlouvy obou zúčastněných stran vzniká mezi zákazníkem a CK smluvní vztah. Obsah smlouvy je určen podle údajů v katalogu, potvrzeného zaknihování v souladu s těmito podmínkami a reklamačním řádem. Podpisem cestovní smlouvy zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami. Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje (v případě cestovního pojištění včetně rodného čísla) uvedené v cestovní smlouvě zpracovala CK RS Tour s.r.o. v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. k nezbytně nutným účelům.

4. Účastníci zájezdu: musí před počátkem zájezdu dosáhnout 18ti let. Účastníci od 15ti let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo osoby starší 18ti let. Místo v letadle, na které se účastník zájezdu nedostaví může být obsazeno další osobou, protože zasedací pořádek stanovuje letecká společnost.

5. Cena zájezdu a její úhrady: Cena zájezdu je uvedena v katalogu, stejně jako doplňkové služby, které jsou v katalogu taxativně vyjmenovány. Sjednané ceny jsou uvedeny ve smlouvě. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu a to nejpozději do 21 dnů od počátku zájezdu, jen v případě pokud dojde ke zvýšení *a)* ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot a emisních příplatků, *b)* plateb spojených s dopravou (např. letištních poplatků), *c)* navýšení směnného kurzu Kč v průměru o více než 10%, použitého při stanovení ceny zájezdu. V ceně zájezdu je započítán palivový příplatek (paliva JET A-1, stanovený jako měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts "Barges FOB Rotterdam High", uveřejněná v "Platts Marketscan" dostupném na [www.platts.com](http://www.platts.com) za měsíc, v němž má být účtován příplatek) daný leteckou společností v měsíci říjnu 2017. Pokud v průběhu roku dojde k navýšení světových cen ropy bude za každé zvýšení o 50 USD za tunu klientovi doúčtována částka 100 Kč. Tato částka (100 Kč) je propočtena kurzem ke dni kalkulace cen a může být v návaznosti na změny kurzu zvýšena nebo snížena. Případné zvýšení letištních a bezpečnostních tax, palivového příplatku, popř. vzdušného od leteckých společností nebo rozdílu v kurzu, je klient povinen uhradit. Ceny byly kalkulovány ke dni 28.09. 2017, kurzem 26.185 Kč / 1,- USD a 22.214 Kč / 1,- EUR. Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy a cenu zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. V návrhu musí být nová cena uvedena. Zákazník má právo rozhodnout, zda se smlouvou souhlasí nebo od ní odstoupí. Pokud do 5 dnů od doručení návrhu od změny písemně neodstoupí, má se za to, že souhlasí. Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet uvedený program, musí CK postupovat takto: *a)* zajistit program a služby srovnatelné s původním plánem, *b)* upravit cenu zájezdu nebo vrátit část již zaplacené ceny. Při uzavírání smlouvy se platí 50% záloha (není-li uvedeno jinak). Doplatek musí být zákazníkem uhrazen tak, aby do 30 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK. V případě objednání zájezdu do 30 dnů před zahájením, musí zákazník při podpisu smlouvy uhradit zájezd neprodleně. Účastník zájezdu se zavazuje uhradit cenu zájezdu i případnou zálohu v termínu uvedeném ve smlouvě. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit a účtovat si odstupné. Bez plného zaplacení nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. Děti do 2 let se rozumí děti, které do dne ukončení zájezdu nedovršily 2 roky. Toto dítě má nárok na dopravu a ubytování zdarma bez nároků na sedadlo, lůžko, stravu a ostatní služby, pokud nebudou

příplaceny. Děti do 12 let se rozumí děti, které do dne ukončení zájezdu nedovršily 12 let. Tyto děti mají nárok na dětskou cenu v doprovodu 2 dospělých osob.

6. Výše odstupného: Zákazník má kdykoliv před započítáním zájezdu právo odstoupit od smlouvy písemným oznámením CK. Zrušení smlouvy nastává dnem převzetí tohoto oznámení. Při odstoupení od smlouvy je účastník povinen zaplatit odstupné ve výši: od podepsání smlouvy do 60 dnů před zahájením zájezdu u leteckých zájezdů 3 000 Kč/osoba, u kombinovaných a autobusových zájezdů 2 500 Kč/os. Od 59 do 40 dnů 40 % z celkové ceny, minimálně 3.000 Kč, Od 39 do 25 dnů 60 % z celkové ceny, Od 24 do 10 dnů 75 % z celkové ceny, Od 9 dnů 100 % z celkové ceny. Den zrušení smlouvy a poskytnutí první služby je započítán do výše uvedené počtu dnů rozhodujících při výpočtu odstupného.

7. Délka zájezdu: První a poslední den zájezdu jsou určeny k dopravě, k předání ubytování a pro transfery, tudíž nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Proto nelze reklamovat zkrácení nebo prodloužení pobytu, pokud v den nástupu začíná zájezd ve 23:59 hod. a končí posledním dnem zájezdu v 00:01 hod. Zájezd se řídí letovými časy, přidělenými leteckou společností. Do celkového počtu nocí je tedy započítána 1 noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován v nočních či ranních hodinách následujícího dne. Za počátek zájezdu je považováno ověřením cestovních dokladů klienta zástupcem CK. Konec zájezdu dopravením klienta do ČR. Letecké zájezdy jsou zahájeny 2 hod. před plánovaným odletem. Případné zmeškání stravování v hotelu či jiném ubytovacím zařízení nabízené naší CK bude hrazeno balíčkem. CK neručí za případné zpoždění dopravy a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, popř. z důvodů přetížení leteckých cest, hraničních přechodů. Zákazník musí brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícímu vzniknout v důsledku zpoždění a v případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy ani žádná finanční náhrada. Od vstupu účastníka do leteckého prostoru přebírá zodpovědnost za klienty letecká společnost.

8. Změny v knihování: Na základě přání zákazníka provádíme změny v knihování zákazníka, za které je účtováno: a) 200 Kč/os. za změnu jména cestujícího, při doobjednání jídla apod. do 30 dnů před zahájením zájezdu. b) 500 Kč/os. za změnu jména cestujícího, při doobjednání a jídla apod. od 29 dnů do 3 dnů před zahájením zájezdu. c) 500 Kč/os. za změnu termínu a destinace max. 15 dnů před nástupem na zájezd. Poté změna již není možná. Veškeré výše uvedené poplatky účtujeme vždy za každou osobu, včetně dětí. Výše poplatků bude upřesněna až po zúčtování nákladů vzniklých touto změnou. Uváděné částky jsou však maximálně možné a poplatek je v žádném případě nepřesáhne.

9. Změny jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedna se o změny dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy vč. mezipřistání a termínu zájezdu. Za změny způsobené dopravci před i během dopravy nenesou CK žádnou odpovědnost. Při náhradní dopravě na jiné místo odjezdu přebírá CK náklady na jízdu autobusem popř. vlakem 2. třídou. V případě změn je klient neprodleně informován.

10. Práva a povinnosti cestovní kanceláře: CK je oprávněna odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět v případech: a) pokud cestující vážně narušuje průběh cesty (opilství apod.), b) při nesplnění minimálního počtu účastníků uvedených v katalogu do 21 dnů od data uskutečnění zájezdu. Účastník zájezdu je neprodleně informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy, c) bez dodržení lhůty z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb a je povinna učinit veškerá opatření pro dopravu účastníka zájezdu zpět. Dodatečné náklady s tímto spojené pak nesou obě strany stejným dílem, d) pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta některá služba z důvodů, jež CK nemohla zabránit, nemá účastník právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu. e) jelikož katalogy naší CK jsou vydávány ve velkém předstihu a CK není znám letový řád na nadcházející sezónu, nemůže naše kancelář zaručit všechny lety během dne a pak se jedná o noční let. Z tohoto důvodu nemá klient nárok na navrácení poměrné části peněz za zkrácený nocleh. f) pokud se zákazník nedostaví v čase uvedeném na pokynech, zmešká odjezd/ odlet nebo musí-li být ze zájezdu vyloučen – má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. g) pokud by došlo k překnihování ubytovací

kapacity, bude klient ubytován v kapacitě stejné kategorie a to bez nároku na finanční náhradu. h) zákazník osobně zodpovídá za kontrolu vystavených letenek a voucherů, dodržování celních, pasových a dalších předpisů země do které cestuje. Zákazník má právo případné vady reklamovat na doporučení CK v místě pobytu a žádat jejich odstranění přímo na místě se zástupcem CK. Pokud nedošlo k nápravě během pobytu, je třeba v rámci možnosti doložit tuto skutečnost písemným potvrzením delegáta CK pro urychlené vyřízení reklamace. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na nedostatky 1měsíc po návratu ze zájezdu, doporučujeme písemně. CK odpovídá zákazníkovi do 30 dnů od obdržení reklamace. i) všechny skutečnosti a pokyny, které jsou uvedeny v katalogu CK o cenách, službách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK má právo je změnit do doby uzavření smlouvy se zákazníkem. j) k předání cestovních pokynů, dokladů a voucherů účastníkovi dojde po doplacení zájezdu, nejpozději však týden před zahájením zájezdu. Neobdrží-li zákazník od svého prodejce zájezdu tyto cestovní pokyny, může se tak stát z důvodu nedoplatení zájezdu nebo nedodání doručovatelskou službou. V tomto případě je zákazník povinen kontaktovat CK a požádat o jejich doručení. Zákazník je povinen čitelně vyplnit kontaktní údaje a specifikovat v cestovní smlouvě adresu na doručení cestovních dokladů. Ve výjimečných případech může být voucher předán při odbavení. k) pokud je na cestovní smlouvě uvedena e-mailová adresa, budou pokyny zaslány e-mailem. l) objednané a zaplacené služby, které zákazník v průběhu zájezdu nevyužije, nejsou předmětem reklamace a není za ně poskytnuta náhrada.

m) Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.

11. Vady zájezdu- Reklamační řád: Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

Reklamace Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.

K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

Vyřizování reklamací: Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Společná ustanovení : Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

**12. Zákazník stvrzuje svým podpisem na smlouvě i všeobecných podmínkách, že jim rozumí, souhlasí s nimi, v plném rozsahu je přijímá a to i jménem všech uvedených osob na jeho cestovní smlouvě, které ho k jejich přihlášení a účasti zplnomocnil.**

.....  
Podpis zákazníka