

Tyto všeobecné obchodní podmínky a obecné informace účasti na zájezdech (dále jen VOP) platí od 20. 11. 2017 a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu provozované společností Cestovní kancelář STEFANNY s.r.o., IČ 26847019, se sídlem v Opavě, Vančurova 53, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 50315 (dále jen CK). Tyto VOP tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

## 1. Vznik a předmět smluvního vztahu

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zakázek (příp. jeho pracovním zástupcem) podepsané písemně smlouvou o zájezdu potvrzené CK případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmíněného udeleního v písemné plné moci. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník zároveň potvrzuje, že pro účely přepravy v rámci smlouvy má být předloženy příslušné podmínky vydané příslušnou společností, která přepravu zajišťuje a že jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto přepravních podmínek závazné. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto VOP uznává a souhlasí s nimi.

1.2. Obsah smlouvy je určen katalogem, dalšími nabídkami, termíny VOP a příslušnými dalšími podmínkami příloženými k cestovní smlouvě. Katalog zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, že se údaje v cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě. 1.3. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdu ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavků zákazníka.

## 2. Cena zájezdu a jeho změna

2.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená a potvrzená CK STEFANNY na smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkovi, nezakládají právo zákazníka na snížení její potvrzené ceny. 2.2. CK je oprávněna do 1. dne před realizací zájezdu jednorázovým úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde k některému z následujících důvodů:

- zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot v případě, že dojde ke zvýšení cen pohonných hmot o 10% oproti průměrné ceně v roce 2017. V tomto případě o zájezdu s autobusovou dopravou za každé zvýšení o 1% nad 10% oproti průměrné ceně za rok 2017, bude navýšena částka 100 Kč. Bý zvýšení platby spojovaných s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou nedílnou součástí ceny zájezdu. CK je v takovém případě oprávněna jednorázově zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající rozdílem mezi původní a novou cenou.
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, tj. ke dni 31. 10. 2017, a to o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Cena zájezdu se zvýší o tolik procent o kolik procent došlo k zvýšení směnného kurzu.
- zvýšení palivového poplatku. U zájezdů s leteckou dopravou je základní palivový poplatek zahrnut v ceně zájezdu a bude zachován při průměrné měsíční ceně ropu IPE Brent Cour Oil nad 70 USD/ barel. Při průměrné měsíční ceně ropu IPE Brent Cour Oil nad 70 USD/barel se palivové příplatky budou doplácet. Zvýšení ceny musí být zákazníkovi oznámeno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Při průměrné měsíční ceně ropu IPE Brent Cour Oil nad 70 USD/barel se palivové příplatky budou doplácet podle tabulky na str. 4 v katalogu.
- Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazků úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK právo odložit zájezd, odložit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz čl. 5.).

## 3. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhranouto okamžikem písemné příslušné částky na účet CK vedený v peněžnímu ústavu nebo případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce. **Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.**
- Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu. V případě nákupu zájezdu do 31. 1. 2018 zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 1500 Kč/os. (případně pojištění). Druhá záloha do výše 50% z celkové ceny zájezdu musí být uhranuta do 31. 3. 2018, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dle účelů). Celková cena zájezdu musí být uhranuta 30 dní před zahájením zájezdu.
- V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihovně a odstoupení od smlouvy (odstupné dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.
- Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši.

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

- Základním právem zákazníka patří:
  - právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
  - právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontaktní osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (mistní zástupce CK, zástupce 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 programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
  - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.
  - právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.
  - právo na ochranu osobních údajů, která uvádí v cestovní smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolenými osobami,
  - právo obdržet smlouvu s smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího upadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení povinné úležitosti
  - právo na poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležitá a jsou CK známy
  - Základním povinností zákazníka jsou:
    - poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému

zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů

- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod dle účelu 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
- nahlastit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- pevzit od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
- dotaví se ve stanoveném čase na místo srazu
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atd.); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemi, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami
- řídí se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, zdravotní 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 vyloučit, přičemž tím ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- veškeré zájezdové a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejdlé na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění
- zdržet se jednání, která by mohla ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK
- uhradit škodu, kterou způsobí o dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpá služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu
- Základním povinností zákazníka dále patří:
  - seznámit své účastníky s tímto VOP i dalšími informacemi, které od CK obdrží
  - zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníkovi
  - pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK.

## 5. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, změny sjednaných služeb

- 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, příslušnosti, programu zájezdu a poskytovatých služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet (tzv. vyšší moc).
- CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.
- CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu.
- CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, která nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat
- CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 35 osob. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 21 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. CK si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od cestovní smlouvy v důsledku neodvratitelné události, která nemohla být zabráněna ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy podle tohoto čl. 5.5, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.
- Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp. aby zákazník mohl službu čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služby a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:
  - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající měření 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
- CK zajistí jako náhradní plnění služby stejně nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejně 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.
- CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení následujícího či srovnatelného místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení následujícího nebo srovnatelného místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.
- 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, nestěží a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.
- Přerušit-li cestovní kancelář 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 souhlasí.
- Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/ odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. 5.11 Při jakékoliv probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky CK STEFANNY je nezbytné oboustranně dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zásad. Musí být vyloučena jakákoliv projev neslušnosti se právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména § 49 zákona č. 200/1990 Sb.). Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. zcela výslovně je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, vyhrůžky

újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů CK STEFANNY i zákazník mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

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

- Zákazník má právo zahájení 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:
  - pokud nepřijme návrh CK na změnu smlouvy
  - pokud CK poruší své povinnosti stanovené smlouvou nebo zákonem
  - při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
  - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
  - při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v čl. 2.

při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nově ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti

při závažné změně způsobu přepravy

2. Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:

změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo srovnatelného místa

změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původního stanoveného místa, popř. 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.

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že u něj změnou souhlasí.

Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou zápisu u 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 od CK, a to zejména dnem sepsání zápisu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK. Z lékářského hlediska těhotenství není nemoc, neurčí-li lékař jinak. Toto se netýká základního stornoplatku při stornu více než 60 dní před odjezdem zájezdu, který není pojistěný.

Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovených smlouvou nebo odstoupení CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstupné:

100% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 59-45 dnem před plánovaným odjezdem,

40% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 44-31 dnem před plánovaným odjezdem,

60% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 30-17 dnem před plánovaným odjezdem,

80% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 16-8 dnem před plánovaným odjezdem,

100% z ceny zájezdu 7 dnů a méně před plánovaným odjezdem.

V případě zajištění letenky na vyžádání je zákazník povinen uhradit 100% storno poplatek rozhodne-li se letenku zrušit.

Celková cena se rozumí plná prodejní cena za všechny stanovené osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.

Skluzné význmky náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náklady dodavatelů služeb CK.

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývajících osob doplatit příplatek za jednotlivou pokoj, obdobně se postupuje při obsazení studia/apartmánu nižším počtem osob.

Při určitém počtu dnů pro výpočet stornoplatků 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).

CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené 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.

12. Dodatečně změní v knihovně na práni zákazníka:

- do 10. dne před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo nebo účastníka osobně. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvy. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 500 Kč za osobu. Od 10. dne před odletem se zákazníkovi požadovaná změna knihovny považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.
- zákazníkovi požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová cesta smlouva, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdu není zahrnuto pojištění stornoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlácení fakultativního cestovního pojištění.

## 7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

1. CK může, mimo jiné, odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

před zahájením zájezdu z důvodu zrušení zájezdu cestovní kanceláří. Zákazník je neprodělně informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva nebo vrácena zaplacená částka.

z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu, chování zákazníka proti dobrým mrávům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alivotní části ceny služeb, které nebyly čerpany, a dále je povinen uhradit CK veškeré náklady, které cestovní kancelář vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.

v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V při-

padě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

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

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky 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 ztřežuje prokazatelnost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacce. Uplatnění reklamacce může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná. Vedení hotelu má uzavřenou smlouvu pouze s cestovní kanceláří a nikoli se samotným zákazníkem a není povinen se zpovídát či přijímat reklamacce od zákazníků. Reklamacce přijímá delegát cestovní kanceláře.

8.2. CK je povinna přijmout reklamaci v kterekoliv provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně i místě poskytovatelné služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce případně písemné odvolání ním zapsané reklamacce.

8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, doporčuje 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 je oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamacce. Doporučuje se písemně podat reklamacce, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamacce a požadavek na způsob jejího vyřízení. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný CK pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

8.4. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacce v bezplatném odstranění vady služeb nebo v případěch, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytlne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kanceláří od smlouvy odstoupit.

8.5. CK není žádnou odpovědností a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacce se takté nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojištěním na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

8.6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, vzniká zákazníkovi, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Dle zákona hradí CK pouze 3 nockly.

8.7. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

8.8. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je CK vázána. V letecké přepravě je povinností CK povinnost za škodu řídit Letůvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.

8.9. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamační zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpóždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění příčiny u příslušné letecké společnosti (www.smartwings.com). Za poškození či ztrátu zavazadel při letecké přepravě přebírá plnou zodpovědnost letecká společnost. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlašena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (PI.R), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností. Náklady spojené s vyřizováním reklamacce nejsou klient.

10. Vyřízení reklamacce musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacce, pokud se CK nehodnotne se zákazníkem v delší lhůtě. Reklamační zákazník je plně vědom toho, že v případě uveřejnění jména cestovní kanceláře, která je ochromou obchodní značkou České republiky, a to jakýchkoli metodou či prostředkem, či u jiných čínských subjektů, při nedodržení a nerespektování presumpce nevin, bude mít toto jednání ze strany zákazníka za následek odpor ze strany cestovní kanceláře.

11. V ostatním platí ustanovení obecné závazných právních předpisů.

## 9. Pojištění

9.1. CK uzavřela povinné smluvní pojištění, na základě kterého zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svévolného úpadku:

neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

nevratí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částecne poskytnuté zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Současně s tímto VOP převádá CK zákazníkovi potvrzení pojistovny obsahující název pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné úležitosti (doklad o pojištění) si vezme ze sebou na cestu.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojistovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytné ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojistovna peněžní plnění podle výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, který vzniky proti cestovní kanceláři v důsledku nenaplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojistovnu, a to až do výše plnění, který mu pojistovna poskytla.

9.2. Cestovní pojištění - možnost připlácet si fakultativně

pojištění na léčebné vylohy, pojištění na storno zájezdu, odpovědnost za způsobení škod, pojištění zavazadel, zubní ošetření apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní komplexní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy, na rozdíl od pojištění obsážených v kreditech a platebních karet. Při sjednání tohoto pojištění obdržíte zápisník současně s cestovní smlouvou i Pojistné podmínky. V případě vlastního pojištění při případném onemocnění nebo úrazu v zahraničí budete nuceni lékařskou péči a zahraniční volání na asistenční službu zajišťovat sami. Pokud si zakoupíte zájezd, který je organizován jiným touroperátorem, platí pojistné podmínky tohoto organizátora zájezdu. Upozorňujeme, že tyto podmínky mohou být odlišné od podmínek CK STEFANNY. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na cestovní smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění musí být uzavřeno pro všechny osoby na cestovní smlouvě. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojistovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinná (nad rámec zákonné rámcové) colokol nepojištěnému zákazníkovi při nastářejí pojistné události poskytnout a zákazník nesé sám veškeré rizika s tím související.

Pojištění léčebných výloh platí mimo území České republiky. Neplatí pro území toho státu, jehož je pojištěným státním občanem nebo má-li na tomto území trvalé bydliště. Osoba, která není občanem České republiky a platí na její území po dobu min. 1 roku zdravotní pojištění, je možné také pojištit. Pojištění se řídí příslušnými ustanoveními občanskoprávních předpisů, všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a příslušnými zvláštními pojistnými podmínkami. Pojištěným svým podpisem na cestovní smlouvě potvrzuje, že se seznámí s všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a zvláštními pojistnými podmínkami, týkajícími se sjednaného pojištění a souhlasí s jejich zněním. Pojištěným tímto dále zmocňuje pojistitele k jednání o jeho zdravotním stavu s ošetřujícími lékaři a zdravotnickými zařízeními. Dále v případě škodní události zprostředkuje ošetřující lékaře a zdravotnická zařízení mlčenlivostí a zavazuje se poskytnout pojistiteli kontakt na ně bez zbytečného odkladu. Pojištěným souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje (adresní a identifikační, uvedené v pojistné smlouvě) a údaje o zdravotním stavu byly zpracovávány správcem Generální Pojišťovna a.s., Bělehrádká 132, 120 84 Praha 2 a Allianz pojistovna a.s, Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8 a jejími smluvními zpracovateli splňujícími podmínky zákona č.101/2000 Sb. pro účely pojistovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem 363/1999 Sb. o pojistovičství a to po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností, plynoucích ze závazkové právní vztahu a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Pojištěným souhlasí s předáváním těchto údajů subjektům mezinárodního koncernu Generali Group a Allianz pojistovna a.s a jejich zajišťovacími partnerům v souladu s právními předpisy pro účely a dobu, uvedenou v předchozím odstavci. Pojištěným dále prohlašuje, že byl ve smyslu § 11 zákona č. 101/2000 Sb. informován o svých právech a povinnostech správce, zejména o právu přístupu k osobním údajům, jakož i o dalších právech dle § 21 tohoto zákona. Pojištěným se zavazuje, že bez zbytečného odkladu nahlásí jakoukoliv změnu zpracováváných osobních údajů.

#### 10. Zpracování osobních údajů zákazníků

1. 1. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění CK STEFANNY zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jiné uvedenu jinou kontaktní adresou. 2. 2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK STEFANNY oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení osobních a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK STEFANNY, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK STEFANNY dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v platném znění. 3. 3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 1.01 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku CK STEFANNY, nebo jí pověřenými zpracovateli v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je CK STEFANNY povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat. 4. 4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 1.01 tohoto článku budou zpracovávány CK STEFANNY i zpracovatelem automatizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě. 5. 5. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 1.01 tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK STEFANNY, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služeb cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK STEFANNY a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka též, jež jsou oprávněni šířit jménem CK STEFANNY obchodní sdělení CK STEFANNY dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění. 6. 6. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK STEFANNY povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněných zasahováním do jeho soukromého a osobního života. 10.7 Zákazník má právo na souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdatna nebo na účet CK STEFANNY odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedených v obráženém obchodním sdělení CK STEFANNY dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění. 10.8 Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění.

#### Ubytování – hotely, penziony, apartmány

Všechdruhý hotel a penziony jsme pečlivě vybrali ve spolupráci s našimi zajišťovacími partnery a na základě spolehlivé znalosti místních poměrů. Popis a klasifikace hotelů jsou uvedeny podle měřítek stanovených příslušným resortem dotýčené země. Upozorňujeme na skutečnost, že standard hotelů ve stejné kategorii se může v jednotlivých zemích výrazně lišit, a to jak ve vybavení pokojů a hotelu, tak i v rozsah nabízených služeb a stravování.

\* Velice jednoduché objekty určené pro nenáročnou klientelu s velmi jednoduchým vybavením rozsahem stravování a službami.

\*\* Jednoduché ubytování s účelným vybavením, vhodné pro nenáročnou klientelu. Jednoduchý rozsah stravování i služeb.

\*\*\* Objekty nižší střední turistické třídy s běžným vybavením a rozsahem stravování.

\*\*\*\* Objekty střední kategorie s odpovídajícím standardem služeb a vybavením.

\*\*\*\*\* Hotely s vysokým standardem služeb, ubytování a stra-

vování určené pro náročnější klientela.

Ve všech nabízených hotelech se domluvíte v recepci alespoň jedním světovým jazykem. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelu /řisnici, barmani, recepcní, uklízečky, pomocné pracovní síly, apod./ a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Pro osobní vybavení našich klientů máme k dispozici i určitou lehkost, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Cestovní kancelář neovlivní jednání, chování, čistotu, tradice, zvyklosti a mentalitu personálu ubytovacích zařízení, proto reklamace v tomto smyslu jsou bezpředmětné. Pro výše uvedené skutečnosti nelze po cestovní kanceláři požadovat žádnou finanční kompenzaci.

● Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován opřtí běžným mezinárodním zvyklostem /tedy nikoliv až cca po 10 hod.), již po nočním/ranním příjezdu do hotelu. V den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10 hodin. Tímto je zajištěn dostatečný čas na uklid pokojů. CK nemůže garantovat bezpředmětné návaznost na ubytování, popřípadě opuštění pokojů/apartmánů na příjezd či odjezd klientů. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, zadržává první stravovací službu, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službu, poskytovanou před časem odjezdu. ● Zákazník má možnost po dohodě s delegátem a po dohodě s recepcí za příplatek, který úří recepcí hotelu a do kterého tamtéž uhradí, používat i nadále hotelový pokoj až do svého odjezdu na letiště. Rovněž si takto může zákazník za příplatek rozšířit, po dohodě s recepcí, své stravování. Dále je nutné být uvědomit, že případný přelet oproti naplánovanému či předčasný odlet opřtí naplánovanému nezakládá žádnáknáka k tomu, že má nárok na stravování. Drtivá většina hotelů tyto časové proděly zákazníka neaktuje a zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu hotel nenahrazuje.

● Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby /seř, minibar, chladnička, klimatizace, masáže, apod./ V případě rozporu mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb, se musí zákazník prokázat pokladničním dokladem, ze tyto služby již poskytovateli služeb uhradil. Cestovní kancelář ani její zástupce, nebudou zasahovat mezi obě smluvní strany, do jejich vzájemných smluvních vztahů, rozporů a nedorozumění.

● Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, kteří přijdí k ubývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat a požadovat uhradu pobytu za tyto osoby.

● Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK a zaplatit na místě.

● Studia a apartmány jsou samostatné byty s jednou nebo více ložnicemi s kuchyní/kmoutem vybaveným základním nádobím, které umožňují přípravu jednoduchých jídel. Sprchová WC a nejsou vybaveny jinými prostředky. Jednotlivá zařízení se mohou lišit v vybavení. Mají většinou 2 pevná lůžka. Ostatní lůžka mohou být přistýlkami různých rozměrů, palandy, rozkládací gauče, křesla a nemusí vždy vyhovovat dospělé osobě. Toaletní papír se nedoplňuje. K dispozici vám bude pouze jeden při vašem příjezdu. Chybí-li gumová zástěna ve sprše zejména u studií a apartmánů, ale i v hotelu, není to závada ve sprše. Gumová zástěna sice brání stříkání vody mimo sprchový, je nepraktické ji nemít, avšak nikde není žádnou normou dáno, že je to nutná součást sprchy a že musí být i sprchy typu gumová zástěna zavěšená.

● Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím a je tím omezena průrodnost pokoje. Jednoložkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze se strany klienta vyžadovat balkon, i když je v popisu hotelu i pokojů uveden.

● Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, křeslo, palanda nebo lehátko. Přistýlka obvykle neposkytuje stejný komfort jako pevné lůžko. Při běžném standardu ubytování se mydlo a šampon obvykle neposkytují, pouze v ceně zájezdu některé pokoje jsou uklizeny denně /pokud není uvedeno jinak/, ložní prádlo, ručníky, osušky a toaletní papír jsou méně rozšířené – dle kategorie ubytovacího zařízení.

● Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkové pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkové pokoje. V plné sezóně/červenec, srpen/ se z pravidla jednolůžkové pokoje neaktujejí ze strany ubytovatele. ● Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. ● Dovolena je pro mnohé turistiky spojená s bohatým nočním životem. Ve všech letních turistických oblastech je nutno počítat se zvýšeným hlukem, zejména však v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou letních hostů /bary, restaurace, diskotéky a velmi živý provoz aut a motocyklů v nočních hodinách/. Rovněž animace v hotelích může být hlučná. V ubytovacích objektech nemůže CK zajistit absolutní klid ani omezit stavební činnost v okolí hotelů. Odlehčený stavební styl může být příčinou šíření hluku mezi jednotlivými místnostmi.

● V exotické zjích zemí patří hmyz, který se přenesl veškerou svou nersností na některé ubytovací kapacity, které poskytvat. Doporučujeme proto vždy s sebou přivést repelenty, elektrické stroky s tabletami proti hmyzu, CK nenese zodpovědnost za případné se vyskytující hmyz.

● Ve většině hotelů je možné si pronajmout trezor k uchování cestovních dokladů, peněz a cennosti /za poplatek/. Většina hotelů má seř, přesto nedoporučujeme zákazníkům brát s sebou drahé šperky či nadměrně velkou finanční hotovost. Seřj složdi především k ukládání platebních karet, cestovních dokladů, seků, běžné finanční hotovosti apod. Doporučujeme tyto možnosti využít. Za ztracené věci, které nebudou uchovány v hotelovém trezoru, ubytovací zařízení neručí a CK nenese zodpovědnost za jejich ztrátu nebo krádež.

● Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.

#### Stravování

Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální /evropská/ snídaně se většinou skládá z kávy, čaje, pečiva, másla a zavářeného nebo syra. Salám a vejčička jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorií hotelu a zejména místním zvyklostem. V hotelích nižší a střední kategorie může být nabízen omezený počet některých uvedených položek /např. peckivo nebo chléb, másto, džem, střídaivé obchaceno o syra, salám nebo vejce/. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorií hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se musí stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. ● Servírovaná polopenze je kombinace rozšířené kontinentální snídaně a večere. ● Servírovaná snídaně je jednoduchová a bez možnosti výběru a může se skládat z těchto položek: pečivo, másto a zavářenina nebo syř, střídaivé obchaceno a salám nebo vejce v různých variantách, nebo sendviče. Na piti je k dispozici káva, čaj, mléko nebo nápoje z positmových pultů. ● Servírovaná jednotná večeře se skládá ze salátu /připadně předkrmu/, hlavního jídla, dezertu. Nápoje nikde nejsou

zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem „all inclusive“. V případě programu „all inclusive“ je podáván nápoji a lidé časově omezeno die režimu jednotlivých hotelů. Nápoje jsou ve většině přípádu rozlévané. Z bezpečnostních a hygienických důvodů jsou většinou veškeré nápoje podávány v bazénu a v areálu hotelu v plastových láhvích. Balené nápoje jsou zpravidla neuváděny. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvcem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí, omezen je rovněž možnost pečení v pečící troubě. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. ● Ve většině hotelů je požadováno, aby zákazníci v prostorách hotelové recepcie, byli v přiměřeném oblečení /dlouhé kalhoty, košile, tričko/. Při objednání stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet nocležů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu. Způsob stravování je uveden v popisu hotelu v katalogu. Nabídka stravování /bohatos a pestrost/ odpovídá kategorií hotelu a zejména místním zvyklostem a norem zahraničního partnera. CK nemůže ovlivnit případné opakování nabídky jídel. Nápoje k jídlům komu snídaní a stravování s programem „all inclusive“ nejsou zahrnuty v cenách zájezdů. V jizích krajích neposkytujeme konzumaci vody přímo z vodovodu, nýbrž zakoupení pitné vody.

#### Doprava/transfery

● První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnoocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení zájezdu. V případě večerních letů může přeprava zasáhnout až do dalšího dne, při zpáteční cestě může být odlet naplánován až na brzké ranní hodiny dne následujícího po skončení nároku na ubytování a služby. Nelze vycházet z toho, že se odlety uskutečňi dopoledne a zpáteční lety večer.

● Počet míst je omezen a realizace transferu/svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu z/do destinace nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přílet/odlet.

● CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příz. z důvodu přetížení leteckých koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevnáží zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nemohou v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpaný. ● Časy odletů a příletů jsou vždy uvedeny v pokynech k odletu. Pokyny pro odbavení obdržíte v dostatečném předstihu min. 7 dní před odletem emailem nebo poštou. ● Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe tekutiny, zbraň, střelivo, nože, nůžky, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním a všechny další předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí mít cestující uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Pokud tyto předměty nebudou uloženy v zapsaném zavazadle, budou při bezpečnostní kontrole bez náhrady odebrány. ● Vzhledem k tomu, že v některých destinacích jsou ulice velmi úzké, může se stát, že transferový autobus nebude moci projet přímo k vašemu ubytování. V takovém případě si vezmete své zavazadla a o autobusu k ubytování vás doprovodí přímo majitelé, nebo zaměstnanci jednotlivých ubytovacích kapacit.

#### Zdraví

Rádi bychom vám doporučili prokonzultovat s ohledem na váš zdravotní stav plánovanou cestu se svým lékařem. Při zakoupení zájezdu doporučujeme zakoupení pojištění léčebných výloh včetně storna. V případě jakýchkoli nesnáží v místě jsou vám k dispozici delegáti CK STEFANNY, kteří Vám budou rádi nápomocni. Doporučujeme nezapomenout na zájezd přibalit Vámi užívané léky.

#### Služby delegátá

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby českého delegátá. Povinnost delegátá jsou dány mezinárodní všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK včnuje zákazníkům ve věci ubytovacích zařízení v jejich dosazetělé lokalitě.

K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přiměřených prostředků /informační tabule, telefon, informační knihy s pohotovostním kontaktem na delegátá, stanovení úředních hodin, atd./

#### Pláže

U jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdáleností těchto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uvedených v propagacích materiálech hotelů. Vzdálenost je měřena vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži, nikoli od pokoje k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i pro děti, a mají občasnou, kteří bývají často hlucnější než je zvykem v ČR. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav /chaluhi/, medúz apod. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek /pokud není uvedeno jinak/, stejně tak využití sportovních kapacit, které jsou uvedeny i jednotlivých ubytovacích programů, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků dle změna většinou neodpovídá plné kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity. V souvislosti s optimalizací obsazenosti lehátek u hotelových bazénů bývá zvykem, že po 30 minutách, během kterých lehátko není využíváno, je přístupné dalším klientům. Ležící osoba či jiné osobní věci ponechané na lehátku po dobu delší než 1h proto nelze považovat za obsazené. V případě obsazenosti všech lehátek klientovi nevnáží žádný nárok po náhradu ze strany hotelu či CK. Obsazenost lehátek u bazénů je pouze v kompetenci klientů a jejich vzájemně domluvě.

#### Výlety

CK ve svých propagacích materiálech uvádí možnost zúčastnit se fakultativních výletů na místech v ceně zájezdu nejsou tyto služby zahrnuty i když je delegát na místě samém nabízí zákazník si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává delegát být reprezentantem cestovní kanceláře pořadatelé zájezdu u které si zakoupil zájezd a stává se tímto zástupcem jiného subjektu. Ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moci. Nerealizování výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných cestovní smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního výletu česky nebo slovensky hovoricím průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. Zakoupí-li si zákazník fakultativní výlet, není povinností hotelu vybavit zákazníka cestovním balíčkem místo stravy v hotelu. Nelze tedy požadovat žádnou finanční náhradu po cestovní kanceláři. Pokud je cestovní balíček od hotelu

k dispozici, jde o jeho dobrou vůli. Nelze tedy akceptovat stížnost, která se týká neochoty hotelu vybavit zákaznika balíčkem. Na obsah balíčku si nelze stěžovat s cílem získání finanční kompenzaci.

#### Zavazadla

Při přípravě na cestu věnujeme prosím pozornost vaše vážš požadavky. Pro lety v turistických třídách je povolen výškový limit 15 kg na jednu letenku, při překročení limitu je stanoveno doplatek za 1 kg nadávky. Viz katalog str. 4. Dojde-li k poškození nebo dokonce ke ztrátě zavazadla během letecké přepravy, musí se vždy ihned na letišti v příletové hale tato skutečnost naháset /služba ztráty a nálezy/ za účelem sepsání protokolu (PIR), který je nezbytný pro další účinné jednání s leteckou společností. Originály zavazadlových listů jsou nutné uschovat pro kladné vyznění reklamace. Pokud zákazník opouští tento prostor s poškozeným kufrem nebo bez něj, nelze již tuto záadu reklamovat.

#### Zvláštní požadavky

Zvláštní požadavky klientů jsou pouze doplňující.Některé požadavky např. výhled na moře, rezervace místa v letadle či dětská postýlka mohou být akceptovatelné pouze za příplatek. V případě že hotovost zákazniku v zahraničí dojde a nemá platěný kartu je ochotna cestovní kancelář přechodně vypočítí svému zákazniku rozumně vysokou finanční hotovosti. Podmínkou však je, že v České republice složí za zákaznika jeho zástupce danou hotovost na účet cestovní kanceláře /Kc nebo EURO/ a to před předáním hotovosti zákazniku v zahraničí.

#### Alkohol, omamné a psychotropní látky

Zákazník, který nadměrně požíl alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nemusí být (a zpravidla nebude) povolen do letadla k cestě doze zahraničí. O případném vyloučení z této letecké přepravy rozhoduje vždy kapitán daného letadla. Zákazniku 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 požíl 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 vystaven bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou i se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto zákazníkem opouští ze své vůle a solidarně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po cestovní kanceláři.

#### Újma

U zákaznika, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. neumohe využít v plné šíři již zaplacenou stravu, např. al. inclusive, nemohl využít fakultativních výletů či jiných služeb, koupání, slunění, at. a to na základě např. střevních a zaziřivacích problémů či jiných zdravotních problémů či jinak a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude cestovní kancelář brát na zřetel takovou stížnost a takovému zákazniku nepřislúží služba z ceny zájezdu či jiné finanční odškodnění. Újma by vznikla v případě střevních a zaziřivacích problémů vznikla jednité tehdy, pokud by státní správa 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 přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity zákazníka a jeho rodinných příslušníků či zákazníkovi v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doložitelná fakta. Cestovní kancelář neaktuje nároky zákazníka za tzv. ztracený čas v čase svého zájezdu (např. při překnihování, je nutné se přestěhovat do původního ubytovacího zařízení, nebo při čekání na recepci hotelu na přidělení hotelového pokoje, nebo při čekání na transferovou přepravu na z/letišti apod.), a popř. jim zavineně nevyužít služby. Tento tzv. ztracený čas či nevyužití služeb, nemohou být důvodem k finanční kompenzaci. Pokud zákazník tvrdí, že měl stres či utrpěl psychickou újmu či tvrdí, že měl naprosto zkaženou dovolenu na zájezdu, musí tento stav důvěryhodně prokázat.

#### Přepavní pokyny

V pokynech na cestu naleznete veškeré potřebné informace včetně přesných časů odletů a odjezdů autobusů. Komplexní odbavení zasíláme standardně elektronickou poštou na e-mailovou adresu klientů nebo prodejce. Pokud by zákazníkovi z nějakého důvodu nebyly pokyny doručeny /např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu/, je nutné si pokyny vyžádat. Prosíme, aby zákazníci uváděli ve smlouvě aktuální kontakty, pokud možno více možných kontaktů. Při podepsání cestovní smlouvy, prosím zkontrolujte aktuálnost uvedených údajů. Komplexní odbavení obahuje pokyny na cestu, voucher, informace o váhových limitech zavazadel a případný doklad o cestovním pojištění /pokud je pojištění sjednáno na Smlouvě o zájezdu/. Celé odbavení si vytisknete, slouží Vm pro odbavení v autobuse, na letišti a k čerpání ubytovacích služeb. Karta pojištění je zasílána také v komplexním odbavení. V případě, že máte zájem zaslat pokyny na cestu klasickou poštou, rád Vm vyhovíme /služba je zpoplatněna 100/Kč/.

#### 11. Závěrečné ustanovení

11. 1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky a obecné informace vstupují v platnost dne 20. 11. 2017 a vztahují se na všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláři. Současné pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky dříve platné.

11. 2. Neplatnost některého ustanovení těchto VOP nebo cestovní smlouvy nemá vliv na celkovou platnost VOP a cestovní smlouvy ani vymahatelnost jiného ustanovení cestovní smlouvy a VOP.

11. 3. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

11. 4. Tyto Všeobecné podmínky jsou neúplnou součástí smluv o zájezdu a řídí se právem řádem České republiky.

11. 5. Veškeré údaje, informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto VOP, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK neodpovídá za jejich případné následné změny. Tiskové chyby a všechna práva vyhrazena.

11. 6. Cestovní kanceláři si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VOP. V tomto případě změny je povinná o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat ty zákazníky, jichž se změna dotýká.

11. 7. Zákazníci potvrzují svým podpisem smlouvy, že jsou jim tyto VOP známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném znění je přijímají.

S veškerými výše uvedenými podmínkami a informacemi souhlasím a to i jménem všech zúčastněných osob, které mne k uzavření cestovní smlouvy zmocnil, což stvrzuji podpisem cestovní smlouvy.