

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře Quicktour s.r.o.

## 1. Úvodní ustanovení

Smlouva o zájezdu / objednávka služeb (dále jen „smlouva“) se uzavírá mezi cestovní kancelář Quicktour s.r.o., se sídlem Biskupská 459/12, České Budějovice, IČ 28115244 (dále jen cestovní kancelář) a zákazníkem. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovního ruchu pořádané nebo provozované Quicktour s.r.o. a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Quicktour s.r.o. Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavků zákazníka.

## 2. Vznik smluvního vztahu – uzavření smlouvy

- Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kancelář nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván.
- Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář vzniká na základě podepsání smlouvy zákazníkem a následně potvrzení smlouvy ze strany cestovní kanceláře případně jejím zplnomocněným zástupcem.
- Smlouva musí obsahovat všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné potvrzení o zájezdu. Není-li smlouva vyhotovena v písemné formě, vydá cestovní kancelář zákazníkovi písemné „Potvrzení o zájezdu“.
- Podpisem smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit odstupné v případě zrušení z jeho strany (viz. „Odstupné“).
- Zákazník svým podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto podmínek, a to i ve prospěch dalších osob uvedených ve smlouvě, pro které smlouva sjednává.
- Zákazník svým podpisem smlouvy potvrzuje, že převzal **katalog** (katalogem se rozumí tištěný katalog, nabídkový leták, dodatečná nabídka, webová prezentace) a seznámil se s popisem zájezdu.
- Zákazník bere na vědomí, že katalog má pouze informační charakter a může podléhat změnám. Závisnou nabídku vyhotovuje cestovní kancelář až na základě poptávky ze strany zákazníka. Konečná nabídka je uvedena ve smlouvě.

## 3. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. V případě, že není uvedeno jinak, je minimální počet zákazníků stanoven na 15 osob u zájezdů s leteckou přepravou a 40 osob u zájezdů s autobusovou přepravou. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 10 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. V tomto případě se zákazníkovi vrací cena zájezdu v plné výši. Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu.

## 4. Platby

Cestovní kancelář je oprávněna při podpisu smlouvy požadovat úhradu zálohy, a to ve výši 50 % z celkové částky za objednané služby – minimálně však 1.000,- Kč za každého účastníka. Platba může být provedena v hotovosti, převodem na účet nebo fakturou. Doplátek ceny objednaných služeb musí být uhrazen nejpozději 35 dní před odjezdem (nástupem na ubytování). V případě podpisu smlouvy 35 dní a méně před odjezdem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy. V případě platby fakturou se stanovuje maximální termín splatnosti 14 dní (termínem splatnosti se rozumí den, kdy bude částka připsána na účet cestovní kanceláře). Zákazník může provést úhradu přímo ve prospěch cestovní kanceláře nebo může platby uskutečnit prostřednictvím obchodního zástupce (na vlastní odpovědnost), kterému udělil plnou moc k provedení úhrady zálohy či doplatkové platby. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku cestovní kancelář odpovídá vždy zákazník. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez zaplacení celé částky za objednané služby neobdrží zákazník cestovní pokyny ani žádné další doklady potřebné na cestu (voucher, letenky apod.). V případě neodůvodněné termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit bez dalšího upozornění a dále postupovat dle smluvních podmínek (viz. „Odstupné“).

## 5. Cena zájezdu

- Cena zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Slevy zákazník uplatňuje při sepsání smlouvy. Slevy nelze uplatnit dodatečně. Případné další slevy vyhlášené cestovní kancelář po datu podpisu smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- Cena za služby zahrnuje výhradně služby, které jsou uvedeny v odstavci „Cena zahrnuje“ nebo „Cena obsahuje“. Cena dále zahrnuje DPH a u zájezdů ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. povinné pojistění CK proti úpadku. K ceně zájezdu mohou být připočítány další doplňkové služby. V zásadě platí, že služba, která není uvedena v „Cena zahrnuje“ a není uvedena na smlouvě, nebyla objednána.
- V některých destinacích je v ubytovacích zařízeních požadována turistická (pobytová) taxa, která není zahrnuta v ceně ubytování. Její výše se může měnit, platí se na místě dle pokynů místních samospráv a její výše se pohybuje obvykle okolo 1-4 €/os./noc. O této skutečnosti jsou zákazníci informováni v cest. pokynech.

## 6. Zvýšení ceny zájezdu

Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě kurzů paliva a měn k termínu 1. 11. 2017. Cestovní kancelář je oprávněna dle § 2530 občanského zákoníku jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud písemně oznámí odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu (emailem nebo poštou), a to pouze v případě, že dojde:  
a) ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo  
b) ke zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu a pokud cestovní kancelář přesně stanoví způsob výpočtu zvýšení ceny.

### Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

**ad a) Ceny leteckých zájezdů** byly kalkulovány k 1. 11. 2017 při ceně pohonných hmot – **ropa typu Brent 60 USD/barel** (zdroj [www.kurzy.cz](http://www.kurzy.cz)). Pokud dojde ke zvýšení ceny pohonné hmoty – ropy typu Brent nad 68 USD/barel je cestovní kancelář oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí zdarma apod.) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 68 USD/barel bude vynásobeno částkou 25 Kč. **Ceny autobusových zájezdů** byly kalkulovány k 1. 11. 2017 při ceně pohonných hmot – **nafta 29,31 Kč/1 litr** (zdroj [www.kurzy.cz](http://www.kurzy.cz)). Pokud dojde ke zvýšení ceny pohonné hmoty – nafty nad 32 Kč/1 litr je cestovní kancelář oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí zdarma apod.) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 32 Kč/1 litr bude vynásobeno částkou 50 Kč.

**ad b)** Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků (které jsou zahrnuty v ceně zájezdu) je cestovní kancelář oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.  
**ad c)** Při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 % (v případě oslabení české koruny) je cestovní kancelář oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodným dnem je den kalkulace cen zájezdu (viz výše), není-li v katalogu uvedeno jinak. V případě navýšení ceny zájezdu z některého důvodu uvedeného v bodech a-c, je zákazník povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit a postupovat podle odstavce „Odstupné“.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny ceny zájezdů a služeb, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v předcházejícím odstavci. Nové ceny platí ode dne vydání ceníků a nevztahují se na již uzavřené smlouvy.

## 7. Povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář je po potvrzení smlouvy povinna:

- předat zákazníkovi potvrzenou kopii smlouvy
- poskytnout zákazníkovi smluvně sjednané a zaplacené služby v rozsahu uvedeném ve smlouvě (popř. blíže specifikované v pokynech k zájezdu) a vymezené v katalogu; vymezením služeb v nabídkových materiálech se rozumí především termín, program služeb, způsob ubytování, stravování a dopravy a předběžná cena zájezdu.
- poskytnout zákazníkovi nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné informace (dále jen „cestovní pokyny“) o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v katalogu. Mezi další podrobné informace patří především:  
- kontakt na osobu, na kterou se zákazník může obrátit v nesnážích (zástupce cestovní kanceláře, zastupitelský úřad)  
- podrobnější údaje k ubytování, k dopravě a k programu.
- Pokud se smlouva uzavírá v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář poskytnout zákazníkovi cestovní pokyny bezprostředně po uzavření smlouvy. Pokud zákazník neobdrží cestovní pokyny, zavazuje se kontaktovat cestovní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník cestovní pokyny obdržel. Cestovní pokyny se zákazníkovi předávají emailem, popř. osobně v tištěné verzi (cestovní pokyny nejsou zasílány poštou). Cestovní pokyny se neposkytují u služeb, jejichž souhrnná délka trvání je kratší než 24 hodin (v tomto případě jsou potřebné informace uvedeny v nabídkových materiálech).
- zajistit zákazníkovi ochranu osobních údajů uvedených ve smlouvě a dalších dokumentech
- informovat zákazníka o změnách programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- podat informace o možnosti uzavření pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy
- informovat zákazníka o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách

## 8. Povinnosti zákazníka při uzavření smlouvy

Zákazník se podepsáním této smlouvy zavazuje:

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě
- předložit cestovní kanceláři doklady požadované pro zajištění zájezdu
- zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.)
- u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s odstavcem „Platby“
- převzít od cestovní kanceláře cestovní pokyny a řídit se jimi, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů; řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího či delegáta v místě pobytu (pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, nemá zákazník nárok na jakoukoli kompenzaci ze strany cestovní kanceláře)
- doдрžovat zákony a pasové, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cíli státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují a případná víza si zajistit samostatně na vlastní náklady. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo

vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou neodůvodněným tohoto ustanovení, nese zákazník.

- veškeré závaty a odchylky od objednaných služeb neodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámí písemně zástupci cestovní kanceláře a poskytnou nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky
- uhraďovat eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu

## 9. Změna podmínek smlouvy

### a) ze strany cestovní kanceláře:

Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář (která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi) od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména změna dopravce, změna typu dopravního prostředku a programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, přičemž rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin, zásadní změna místa a kategorie ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání). Za podstatnou změnu se nepovažuje změna nebo zrušení nástupního či svozového místa, změna odjezdové trasy, změna přepravce, uskutečnění mezipřistání, změna letového řádu apod.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávky, války, vypuknutí nepokojů, dopravní komplikace, úmrtí účastníka nebo vedoucího zájezdu, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

### b) ze strany zákazníka:

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. V případě, že smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník při daný typ zájezdu (viz odstavce „Podmínky realizace zájezdu“), může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačních poplatků (viz odstavce „Odstupné“, popř. nákladů spojených s překnihováním).

## 10. Odstoupení od smlouvy

### a) ze strany cestovní kanceláře:

Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, je zákazníkovi povinna nabídnout novou smlouvu nebo vrátit zaplacenou částku. Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě požadovat. Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné. Cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před či kdykoliv během poskytnutí služeb ze smlouvy vyplývajících, pokud zákazník svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozi nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Cestovní kancelář má v takovém případě právo zákazníka ze zájezdu vyloučit a zákazníkovi zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb (případně další vzniklé náklady si zákazník hradí sám). Vyloučená je přeprava osob v podnapilém stavu a osob pod vlivem omamných látek. Z přepravy mohou být vyloučeni i cestující, kteří nerespektují přepravní řád dopravní společnosti (za jehož porušení nesoou plnou odpovědnost) – nebo vulgárně a hrubě napadají zástupce cestovní kanceláře (např. z důvodu zpoždění dopravy).

### b) ze strany zákazníka:

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou nebo zákonem, nebo nedođe-li k uzavření nové smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy aniž by cestovní kancelář porušila své povinnosti, či odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odpustné (podle odstavce „Odstupné“). Odstoupení od smlouvy musí být vždy provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která smlouvu uzavřela. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla pořadatele zájezdu nebo na jeho pobočku. Do počtu dní se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

#### c) **Společná ustanovení:**

Při uzavření nové smlouvy se již uskutečněné platby automaticky převádí na novou smlouvu. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinna rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

#### 11. **Odstupné**

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odpustné, je **zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu**, nejméně však následující procentuální sazbu (rozhodujícím dnem pro určení časového období je den před plánovaným poskytnutím první služby:

60 dní a více	10 % z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
59 až 46 dní	30 % z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
45 až 30 dní	50 % z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
29 až 15 dní	70 % z celkové ceny objednaných služeb
14 až 10 dní	80 % z celkové ceny objednaných služeb
9 dní a méně a při nedostavení se k odjezdu	100 % z celkové ceny objednaných služeb.

Zákazník se zavazuje uhradit případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.

**Stornoplatek u letenek a leteckých zájezdů se určuje individuálně – většina letenek je nemenná a nevratná. U jednodenních zájezdů/služeb činí odpustné 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.** Odstupné v případě objednaných vstupenek na kulturní a sportovní akce činí 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy. V případě, že zákazník přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí stornoplatek 100 % z celkové ceny objednaných služeb.

V případě odstoupení jedné osoby ve dvouúzkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednoúzkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu, apartmánu, studia, chatky a vily nižším počtem osob.

Klient má právo za sebe vyslat náhradníka. Při provedení této změny, jsou účtovány ceny dle smlouvy (náhradník nemá právo na dodatečné slevy, nabídky last minute apod.). Manipulační poplatek za změnu jména na smlouvě je 500,- Kč na osobu. **U leteckých zájezdů je změna jména na smlouvě vždy na vyžádání a k manipulačnímu poplatku se připočítává poplatek za překnihování letenek.**

V případě změny jmen 2 a více cestujících na jedné smlouvě je tato změna považována jako odstoupení od smlouvy a podléhá stornopoplatkům.

#### 12. **Odpovědnost cestovní kanceláře – reklamace**

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Jestliže byl rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb oficiálně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas, bez zbytečného odkladu, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava (pokud možno na místě samém), nejpozději však 1 měsíc od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo zaniká. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Zákazník může podat reklamaci písemně nebo ústně v kterémkoliv provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytování služeb u průvodce nebo jiného pověřeného pracovníka cestovní kanceláře. V případě ústního podání reklamace je pověřený pracovník cestovní kanceláře povinen sepsat se zákazníkem reklační protokol, který obě strany podepíší. Zákazník obdrží jedno vyhotovení reklačního protokolu. Zákazník je povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace – zejména podat informace, předložit doklady a specifikovat své požadavky. Umožňuje-li to povaha věci, je zákazník povinen umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela či zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby (pokud je to možné), či v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

Cestovní kancelář nenese vinu a neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- a) zákazníkem
- b) u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě
- c) u služeb a akcí, které si zákazník objedná sám nebo jinak než prostřednictvím Quicktour s.r.o.
- d) za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojistovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost cestovní kanceláře není v těchto případech dána ze zákona
- e) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná

f) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnáhách rychlou pomoc.

Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se obě strany nedohodnou jinak. V ostatních platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. V případě, že dojde mezi cestovní kanceláří a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, *Ústřední inspektorát - oddělení ADR*, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Zákazník může takový návrh učinit ve lhůtě 1 roku od podání reklamace. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nepoplatňuje a náklady s ním spojené si strany sporu nesou samy.

#### 13. **Fakultativní cestovní pojištění**

V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění. Cestovní kancelář nabízí ke všem svým zájezdům komplexní cestovní pojištění od Allianz pojišťovna a. s. za cenu 34,- Kč/osoba/den. Toto pojištění zároveň zahrnuje pojištění stornovacích poplatků (viz podmínky komplexního pojištění). Pokud nemá zákazník zájem o výše uvedené cestovní pojištění, může si individuálně sjednat cestovní pojištění u jakékoli pojišťovny dle vlastního výběru. Komplexní cestovní pojištění je nevratné – v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka činí stornoplatek 100 % z ceny pojištění. Pojištění se řídí podmínkami komplexního pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou – cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem tohoto vztahu. Případné události řeší zákazníci přímo pojišťovnou. Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi nezbytnou součinnost při řešení škodní události.

#### 14. **Povinné smluvní pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře – Doklad pro pojištění**

Cestovní kancelář uzavřela u pojišťovny **Generali Pojišťovna, a. s.** pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- 1) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- 2) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- 3) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd částečně uskutečnil.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku jejího úpadku a neplnění smlouvy, tak přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. **Šetření škodní události provádí pro Generali Pojišťovna a. s. asistenční služba Europ Assistance s. r. o.**

#### **Repatriace ze zahraničí:**

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu – telefon: +420 221 856 660 nebo email: [operations@europ-assistance.cz](mailto:operations@europ-assistance.cz)

#### **Refundace nákladů:**

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 2 nebo 3, učinite nejpozději do 6 měsíců písemně oznámení na adresu:

**Europ Assistance s. r. o.,** Na Pankráči 1658/121, 140 00 Praha 4

a předložíte Vaši smlouvu o zájezdu a případně další doklady potřebné k refundaci nákladů.

#### 15. **Další smluvní podmínky**

**Děti do 2 let (infant)** – cestují bez nároku na sedadlo v letadle, na zavazadlo, lůžko a stravu v ubytovacím zařízení. Může za ně být účtován manipulační poplatek (dle smlouvy) a nesmí do dne návratu ze zájezdu dovzít více než 2 roky. V případě autobusové dopravy je však z bezpečnostních důvodů vyžadováno vlastní sedadlo, které je poskytnuto dle katalogu.

**Ubytování** – poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu, popř. v letáku. V případě překnihování (overbookingu), ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, si cestovní kancelář vyhrazuje právo zajistit ubytování stejné či vyšší kategorie. V rámci hotelu nemusí být pokoje vždy stejné (vybavení, velikost, poloha, výhled). Za pokoj s výhledem na moře je považován pokoj jak s výhledem čelním, tak s výhledem bočním. Na rozdíl od pokojů nemá vliv cestovní kancelář, toto je plně v kompetenci ubytovacího zařízení. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nejsou vždy identické s dvouúzkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvouúzkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, palanda apod. a není vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlky nemají vždy rozměry standardního lůžka, mohou být užší a kratší. Umístěním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Zařazení hotelů do kategorií se řídí právními předpisy daného státu. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 10 hod, možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 15 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. U zájezdů s dopravou je první a poslední den v ubytování určen k přepravě klientů do/z cílové destinace, realizaci transferů a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu – v tomto smyslu nelze tento fakt považovat za zkrácení pobytu a případný důvod pro reklamaci. Rovněž neexistuje absolutní klid v navštívených destinacích – k dovolené patří zábava,

restaurace a diskotéky, které mohou být zdrojem hluku. Cestovní kancelář nemá rovněž vliv na případnou stavební činnost v destinacích, která rovněž může být zdrojem hluku, prachu či dočasného omezení pohodlí.

**Letecká přeprava** – Dojde-li vlivem povětrnostních, technických nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kanceláří ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpovědní apod., neodpovídá cestovní kancelář za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. V případě nenadále změny času či data letu a následnému prodloužení dovolené v místě pobytu, nemá zákazník právo na dodatečné bezplatné ubytování ze strany cestovní kanceláře, ale celá záležitost je řešena individuálně mezi zákazníkem a leteckou společností za aktivní asistence cestovní kanceláře, a to v souladu s platnými pravidly Evropské unie. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán reklační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nese cestovní kancelář odpovědnost. V případech, že dojde k významnému zpoždění letecké dopravy a zákazník má pocit, že by měl být leteckou společností odškodněn, doporučujeme se obrátit na webově stránky [www.claimcloud.cz](http://www.claimcloud.cz).

**Autobusová doprava** – Za platné nástupní místo se považuje to nástupní místo, které je uvedeno v smlouvě. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením cestovní kanceláře. V případě, že na daném nástupním místě nebylo dosaženo minimálního počtu 6 přihlášených osob, je cestovní kancelář oprávněna zrušit toto nástupní místo a změnit jej na nejbližší možné (v tomto případě uhradí cestovní kancelář nutné náklady, které zákazníkovi vznikly pro přesun na náhradní nástupní místo – např. autobus, vlak 2. třídy; cestovní kancelář nehradí cestu vlastním automobilem, taxi apod.). Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné. Svozy z nástupních míst mohou být realizovány různými dopravními prostředky podle potřeb cestovní kanceláře. Svozová trasa nemusí být nejkratší možná. V případě menšího počtu účastníků autobusového zájezdu, může být doprava realizována minibusem. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v odbovacích pokynech, jež zákazník obdrží cca 7 dní před odletem (odjezdem). Cestující musí být na místě nástupu připraveni 15 min předem, jinak si musí zajistit dopravu na další nástupní místo na vlastní náklady. Při sestavování zasedacích pořádků vychází cestovní kancelář z termínu přihlášení zákazníka; cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny místa zákazníka v autobuse z důvodu organizace zasedacího pořádku.

#### 16. **Zpracování osobních údajů**

V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dává zákazník svým podpisem na smlouvě souhlas cestovní kanceláři ke zpracování, shromažďování a uchování svých osobních a citlivých údajů v nezbytném nutném rozsahu této smlouvy (tj. jméno, příjmení, titul, adresa, telefonní číslo, datum narození, email, pasové údaje, státní příslušnost), a to pro účely zajištění poskytování služeb a produktů cestovního ruchu, pro marketingové a obchodní účely cestovní kanceláře, zejména k zasílání nabídek na poskytování služeb a produktů cestovní kanceláře poštou a emailem.

Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, na dobu 10 let od data poslední poskytnuté služby, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně. Zákazník dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této smlouvě.

Poskytnuté údaje je cestovní kancelář oprávněna zpracovávat a shromažďovat sama nebo prostřednictvím pověřeného zpracovatele automatizované i manuálně tištěné i elektronické formě v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. Některé osobní údaje v nezbytném nutném množství mohou být předány ke zpracování dodavatelským jednotlivým služeb cestovního ruchu (ubytovací zařízení, dopravce, delegát apod.). Při zpracování osobních a citlivých údajů je cestovní kancelář zavazuje dbát na to, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto odstavce kdykoli písemnou formou odvolat, má právo na zapomenutí osobních údajů. Zákazník má dále právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle zákona č. 101/2000 Sb. a platném znění.

#### 17. **Závěrečná ustanovení**

Zákazník podpisem pod smlouvou potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., všeobecnými podmínkami, podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odpustného, které jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, v jejichž prospěch tuto smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost údajů uvedených údajů. Svým podpisem pod smlouvou dále potvrzuje, že převzal od cestovní kanceláře katalog, byl poučen o poskytování a vizových podmínkách pro uskutečnění cesty a o požadovaných zdravotních dokladech. Zákazník se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení odpovědnosti cestovní kanceláře. Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán. Odlíší-li se vymezení zájezdu uvedeně v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva. Eventuálně neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost smlouvy a podmínek. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost od 9. 1. 2018 a nahrazují dříve vydané.