

## Dodatek ke smlouvě o zájezdu / objednavce služeb - Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Quicktour s.r.o.

Smlouva o zájezdu / objednávka služeb (dále jen „smlouva“) se uzavírá mezi cestovní kancelář Quicktour s.r.o., se sídlem Biskupská 12, České Budějovice, IČ 28115244 (dále jen cestovní kancelář). Tyto Všeobecné podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovního ruchu pořádané nebo provozované společností QUICKTOUR s.r.o. a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a QUICKTOUR s.r.o. Smlouva může být uzavřena přímo u cestovní kanceláři 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. Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavků zákazníka. Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář vzniká na základě podepsání smlouvy zákazníkem a potvrzení smlouvy ze strany cestovní kancelář případně jejím zplnomocněným zástupcem.

### 1. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu, na webových stránkách [www.quicktour.cz](http://www.quicktour.cz) nebo ve smlouvě. V případě, že není uvedeno jinak, je minimální počet zákazníků stanoven na 15 u zájezdů s leteckou přepravou a 40 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. Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník. Poplatky za změnu jsou uvedeny v odstavci „Odstupné“.

### 2. Platby

Cestovní kancelář je oprávněna při podpisu smlouvy požadovat úhradu zálohy, a to ve výši 50% z celkové částky za objednané služby. Pokud je celková cena zájezdu nižší než 1.000,- Kč, platí se rovnou celá částka. Platba může být provedena v hotovosti, převodem na účet nebo fakturou. Smlouva nabývá platnosti až po zaplacení zálohy. Dopltek 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 7 dní (termínem splatnosti se rozumí den, kdy bude částka připsána na účet cestovní kancelář). Zákazník může provést úhrady přímo ve prospěch cestovní kancelář nebo může platby uskutečnit prostřednictvím obchodního zástupce (na vlastní odpovědnost), kterému udělil plnou moc k provedení úhrady zálohové či doplatkové platby. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku cestovní kanceláři odpovídá vždy zákazník. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez zaplacení celé částky objednaných služeb neobdrží zákazník doklady na cestu (voucher, apod.). V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit bez dalšího upozornění a dále postupovat dle stromovacích podmínek (článek 8).

### 3. Cena zájezdu a její změna

Cenu zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené cestovní kancelář po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny. Ceny zájezdů jsou každoročně kalkulovány na základě kurzů paliva a měn k termínu 1. 10. (pro zimm katalog 31.7.). Cestovní kancelář je oprávněna 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:

- ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- ke zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- 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 přesně stanoví způsob výpočtu zvýšení ceny.

#### Způsob výpočtu ceny:

**ad a)** Ceny leteckých zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použita pro kalkulace zájezdů je 600 USD/MT. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 600 USD/MT, bude cena zájezdu zvýšena o 50 Kč za každý procentní bod nárůstu ceny paliva. Ceny autobusových zájezdů jsou vázány na cenu nafty. Cena nafty použita pro kalkulace zájezdů je 30 Kč/1 litr. Pokud ceny nafty vzroste nad 32 CZK (zdroj [www.kurzvy.cz](http://www.kurzvy.cz)), je cestovní kancelář oprávněna navýšit cenu zájezdu o 30 Kč za každou započatou 1 Kč nárůstu ceny nafty.

**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% 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.

Zákazník je 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 zájezdu 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.

### 4. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření smlouvy

Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Cestovní kancelář je povinna:

- poskytnout zákazníkovi smluvně sjednané a zaplacené služby
- poskytnout zákazníkovi nejpozději do 7 dnů <sup>1)</sup> před zahájením zájezdu další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména kontakt:
- kontakt na osobu, na kterou se zákazník může obrátit v nesnázech (zástupce cestovní kanceláře, zastupitelský úřad) – jméno, adresa, telefon, údaje k ubytování, údaje o dopravě
- 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, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu
- informovat zákazníka o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce

znám a o případných změnách

<sup>1)</sup> Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost vyplývající z bodu a – d) splnit již při uzavření smlouvy.

### 5. 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 viz 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 kancelář 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 delegata v místě pobytu (pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, nemá zákazník nárok na jakoukoli kompenzaci ze strany cestovní kanceláře)
- dodržovat zákony a pasové, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují a případná víza si zajistit samostatně na vlastní náklady. Cestovní kancelář nese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- veškeré závady a odchylky od objednaných služeb neodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky
- uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu
- u skupinových zájezdů (v případě, že je zákazníkem právnická osoba) je povinností zákazníka seznámit všechny účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami a zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníku

### 6. 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 podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláři (která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi) od smlouvy neodstoupí, má se za to, že si její změnu souhlasí. Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména o změny dopravce, 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, odjezdové trasy, změna přepravce, uskutečnění mezipláštění, 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, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, neštěstí a dalších okolností, 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 uvedené. 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 pro daný typ zájezdu (viz bod 1), 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 manipulačního poplatku (viz odstavce „Odstupné“), popř. nákladů spojených s překnihováním.

### 7. 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 zprostředkovat 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 ní spravedlivě požadovat. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. 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. hrozí 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). Vyloučena je přeprava osob v nadpřízemním stavu. Z přepravy mohou být vyloučeni i cestující, kteří nerespektují přepravní řád dopravní společnosti (za jehož porušení nesou plnou odpovědnost) – nebo vulgárně a hrubě napadají zástupce cestovní kancelář (např. z důvodu zpoždění dopravy).

## b) ze strany zákazníka:

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Je-li důvodem odstoupení zákazník od smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře stanovené smlouvou nebo zákazník, nebo nedojde-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. Odstupní-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné (podle odstavce „Odstupné“). Odstupení musí být vždy provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která smlouvou uzavřela. Pro určení účinnosti 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) společné ustanovení:

Při uzavření nové smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné a na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

## 8. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odstupné, je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však následující procentuální sazbu (rozhodující 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 dní až 45 dní	20% z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
44 dní až 34 dní	40% z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
33 dní až 26 dní	50% z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
25 dní až 15 dní	60% z celkové ceny objednaných služeb
14 dní 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 neměnná a nevratná. U jednodenních zájezdů/služeb činí odstupné 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. Klient má právo za sebe vyslat náhradníka, poplatek za provedení změny činí:

- při provedení změny do 11 dnů před odjezdem	200,- Kč
- při provedení změny 10 a méně dní před odjezdem	500,- Kč.

## 9. Odpovědnost cestovní kanceláře

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 tak, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava (pokud možno na místě samém), nejpозději 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 kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby 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 vyhotovené 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, pořádaných jinými subjekty; které si zákazník objedná sám nebo jinak než prostřednictvím cestovní kanceláře; za předmět reklamace se také nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny 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
- c) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná
- d) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

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

Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpозději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se obě strany nedohodnou jinak. V ostatním 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](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://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 spotřebitel. sporů se nezpoplatňuje a náklady s ním spojené si strany soudu samy.

## 10. Fakultativní cestovní pojištění (za příplatek)

V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění. Uzavření komplexního cestovního pojištění (léčebné výlohy v zahraničí + úraz) je nezbytnou podmínkou pro vycestování a bez něj nebude účast na zájezdu umožněna. Cestovní kancelář QUICKTOUR s. r. o. nabízí komplexní cestovní pojištění od Allianz pojišťovna a. s. v ceně 34,- Kč/osoba/den. Toto pojištění zároveň zahrnuje pojištění stornovacích poplatků (viz podmínky komplexního pojištění). Podmínky komplexního pojištění jsou k nahlédnutí v cestovní

kanceláři nebo ke stažení na [www.quicktour.cz/dokumenty](http://www.quicktour.cz/dokumenty). Pokud nemá zákazník zájem o výše uvedené cestovní pojištění, může si individuálně sjednat cestovní pojištění u jakékoli pojišťovny dle vlastního výběru.

## 11. Povinné smluvní pojištění proti úpadku cestovní kanceláře

Cestovní kancelář uzavřela u pojišťovny Union poist'ovňa, 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:

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

## Kontaktní údaje na pojišťovnu pro případ úpadku cestovní kanceláře:

Jméno pojišťovny: **Union poist'ovňa, a. s. – pobočka pro Českou republiku**  
Telefonní číslo: **844 11 12 11**  
Telefon ze zahraničí: **+421 220 811 811**  
E-mailová adresa: **[union@unionpoistovna.cz](mailto:union@unionpoistovna.cz)**  
Pojistná smlouva: **116 33 41**



## 12. Další smluvní podmínky

**Děti do 2 let** – cestují bez nároku na místo v dopravním prostředku, zavazadla, lůžko a stravu v ubytovacím zařízení. Může za ně být účtován manipulační poplatek (dle smlouvy) a nesmí do dne návratu ze zájezdu dovršit věku 2 roky.

**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 rozdělení 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 dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, paiana 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 pokoj ve den odjezdu do 10 hod, možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 14.00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. **Letecká přeprava** - U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. Dojde-li vlivem povětrnostních, technických nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kanceláří ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění 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. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovníkovi na letišti, kde bude sepsán reklační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost.

**Svozy z nástupních míst** jsou zajišťovány různými dopravními prostředky v závislosti na počtu přihlášených osob. Cestovní kancelář nezaručuje přímou trasou. Realizace svozu je podmíněna minimálním počtem 6 osob z nástupního místa. Při nižším počtu je cestovní kancelář oprávněna změnit cestujícím nástupní místo na nejbližší možné (cestovní kancelář uhradí nutné náklady (autobus, vlak 2. třídy), které zákazníkovi vznikly pro přesun na náhradní nástupní místo). Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v odbavovacích 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.

**13. Zpracování osobních údajů**  
V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dává zákazník svým podpisem na smlouvě souhlas cestovní kanceláři Quicktour s. r. o. ke shromažďování, uchování a zpracování svých osobních a citlivých údajů v rozsahu této smlouvy (tj. jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, datum narození, email), a to pro účely 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. Tento souhlas je dáván na dobu neurčitou a zákazník ho může kdykoli bezplatně odvolat písemně na adrese cestovní kanceláře Quicktour. 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 kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukové 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 taktéž změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální síť, newslettery apod.) a taktéž 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 v 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 zákazníkovi 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.

**14. 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 odstupného, které jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených údajů. Svým podpisem pod smlouvou dále potvrzuje, že převzal od cestovní kanceláře katalog, byl poučen o pasových a vizových podmínkách pro uskutečnění cesty a o požadovaných zdravotních dokladech. Zákazník se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení odpovědností cestovní kanceláře. Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán. Odišluje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost od 3. 1. 2017 a nahrazují dříve vydané.