

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY Cestovní agentury Kamil Krupka - QUICKTOUR

1. Úvodní ustanovení

Smlouva o zajištění služeb – objednávka služeb (dále jen „smlouva“) se uzavírá mezi Cestovní agenturou Kamil Krupka – QUICKTOUR, se sídlem Pod Vodárnou 300, 373 67 Borek, IČ 10272071, (dále jen „cestovní agentura“) a zákazníkem. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) jsou platné pro všechny služby cestovního ruchu pořádané nebo provozované cestovní agenturou a tvoří nedílnou součást smlouvy, objednávky nebo jiné smlouvy uzavřené mezi cestovní agenturou a zákazníkem.

2. Vznik smluvního vztahu – uzavření smlouvy

- Smlouva může být uzavřena i elektronicky.
- Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní agenturou vzniká na základě podepsání smlouvy zákazníkem a následně potvrzením smlouvy cestovní agenturou, případně jejím zplnomocněným zástupcem.
- Zákazníkovi vzniká podpisem smlouvy povinnost uhradit odstupné v případě odstoupení od smlouvy z jeho strany podle odstavce „Odstoupení od smlouvy“ a odstavce „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 smlouvu 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 objednávaných služeb. Zákazník bere na vědomí, že katalog má pouze informativní charakter, vydává se ve velkém předstihu a může podléhat změnám. Závaznou nabídku vyhotovuje cestovní agentura až na základě poptávky ze strany zákazníka. Konečná nabídka je uvedena ve smlouvě. V případě, kdy se údaje v katalogu a ve smlouvě odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.

3. Cena služeb

- Cenou služeb se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy zákazník uplatňuje při sepsání smlouvy. Slevy nelze uplatnit dodatečně. Případné další slevy vyhlášené cestovní agenturou 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 obsahuje“. Cena dále zahrnuje DPH. V zásadě platí, že služba, která není uvedena v „Cena obsahuje“ a není uvedena na smlouvě, nebyla objednána.

4. Platební podmínky

- Cestovní agentura má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Veškeré platby podle smlouvy se považují za uhrazené dnem připsání na účet cestovní agentury, nebo zaplacením v hotovosti.
- Pokud není ujednáno jinak, je cestovní agentura oprávněna při podpisu smlouvy požadovat úhradu zálohy, a to ve výši 50 % z celkové ceny za objednané služby –

minimálně však 1.000,- Kč za každého účastníka. Celková cena za objednané služby musí být uhrazena nejpozději 35 dní před dnem poskytnutím první služby.

- V případě vzniku smluvního vztahu 35 dní a méně před dnem poskytnutí první služby musí být provedena úhrada 100 % celkové ceny za objednané služby při podpisu smlouvy nebo v době trvání rezervace.
- U služeb, jejichž souhrnná doba trvání nepřesahuje 24 hodin, musí být provedena úhrada 100 % celkové ceny za objednané služby při podpisu smlouvy nebo v době trvání rezervace.
- Veškeré poplatky za změnu smlouvy, další poplatky, popř. odstupné jsou splatné ihned.
- Pokud se cestovní agentura a zákazník dohodne na platbě fakturou, stanovuje se termín splatnosti maximálně 14 dní.
- Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku cestovní agentuře odpovídá vždy zákazník. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení jejich celkové ceny. Bez zaplacení celé částky za objednané služby neobdrží zákazník cestovní pokyny ani žádné další doklady potřebné na cestu (voucher, apod.). Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má cestovní agentura právo od smlouvy ustoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle těchto podmínek, čímž není dotčeno právo cestovní agentury na náhradu škody.

5. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí ve smlouvě sjednaných a zaplacených služeb,
- na poskytnutí dodatečných informací, pokud nebyly uvedeny v katalogu a pokud jsou cestovní agentuře známy; především kontakt na osobu, na kterou se může zákazník obrátit v nesnázích (např. zastupitelský úřad, zástupce cestovní agentury),
- být seznámen s případnými změnami poskytovaných služeb, rozsahu služeb a případně změnami ceny služeb bez zbytečného odkladu,
- zrušit čerpání svých služeb kdykoli před poskytnutím první služby za podmínek podle odstavce „Odstoupení od smlouvy“,
- právo na reklamaci vad podle odstavce „Vady služeb, odpovědnost cestovní agentury za škody, reklamace“,
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech,
- obdržet nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby další dodatečné informace, tzv. cestovní pokyny, a to v případě, že nebyly veškeré informace potřebné pro poskytnutí služeb předány zákazníkovi již po podepsání smlouvy; pokud zákazník tyto cestovní pokyny neobdrží, zavazuje se kontaktovat cestovní agenturu – v opačném případě se má za to, že zákazník cestovní pokyny obdržel. Tyto informace se zákazníkovi předávají e-mailem, popř. osobně v tištěné verzi (nejsou zasílány poštou).

Zákazník je povinen:

- poskytnout cestovní agentuře součinnost,

kteřá je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě,

- předložit cestovní agentuře doklady požadované pro zajištění služeb, popř. sdělit cestovní agentuře s dostatečným předstihem veškeré požadované informace o cestovních dokladech, kterými se bude prokazovat při poskytování služeb, a pokud tak neučiní, uhradit z této skutečnosti vzniklé vícenásklady,
- zajistit si platné cestovní doklady a další náležitosti potřebné pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci, antigenní nebo PCR testy aj.). Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- 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,
- u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu poskytování služeb; 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 s uzavřením smlouvy,
- podle doporučení ministerstva zahraničních věcí ČR zajistit, aby při každé cestě nezletilého občana České republiky do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce, měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. Toto doporučujeme také v případě, že s nezletilou osobou cestuje pouze jeden z rodičů (může být vyžadován souhlas druhého rodiče),
- zaplatit celkovou cenu za služby v souladu s odstavcem „Platební podmínky“
- převzít od cestovní agentury cestovní pokyny, zkontrolovat je a řídit se jimi,
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů (pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, nemá zákazník nárok na kompenzaci ze strany cestovní agentury),
- řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího či delegáta v místě pobytu a dodržovat stanovený program,
- bezodkladně reklamovat veškeré závady a odchylky od objednaných služeb ihned po jejich zjištění, nejlépe na místě oznámit písemně zástupci cestovní agentury a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění,
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky, dodavatele služeb cestovní agentury nebo ohrozit či poškodit jméno cestovní agentury,
- uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy,
- uzavřít si vlastní cestovní pojištění vč.

pojištění léčebných výloh v zahraničí na celou dobu trvání poskytování služeb.

Pokud je zákazníkem právnická osoba, mezi její další povinnosti patří:

- a) seznámit další účastníky smlouvy s rozsahem objednaných služeb, těmito podmínkami a dalšími informacemi, které od cestovní agentury obdrží,
- b) zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků.

6. Práva a povinnosti cestovní agentury, změny sjednaných služeb

K právům a povinnostem zákazníka v odstavci „Práva a povinnosti zákazníka“ se vztahují odpovídající práva a povinnosti cestovní agentury. Cestovní agentura si vyhrazuje další následující práva:

- a) Cestovní agentura je oprávněna provést účelné změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména změna dopravy, změna typu dopravního prostředku a programové změny, zejména z organizačních důvodů nebo např. z důvodu nepříznivého počasí (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto změny činí cestovní agentura zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh poskytovaných služeb, přičemž rozsah a kvalita těchto služeb musí být v úhrnu zachována a jejich cena se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní agentura zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné.
- b) Je-li cestovní agentura nucena z objektivních důvodů před poskytnutím první služby změnit hlavní náležitosti cestovních služeb uvedených ve smlouvě, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Navrhne-li cestovní agentura změnu smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí, aniž by musel platit odstupné. Návrh na změnu smlouvy musí být proveden bezodkladně a srozumitelně; návrh musí obsahovat dopad navržených změn na cenu služeb, lhůtu na rozhodnutí, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a údaje o případných náhradních službách a jejich ceně. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní agenturou (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.
- c) Cestovní agentura 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 pracovníka podléhajícího se na poskytování služeb, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti), které cestovní agentura nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní agentuře rozumně požadovat.

V těchto případech není cestovní agentura odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoli pokuty a odškodné.

- d) Cestovní agentura není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- e) Cestovní agentura může v katalogu nebo v poznámce smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro poskytnutí konkrétních služeb.

Další povinnosti cestovní agentury:

Jestliže cestovní agentura neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvu zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohly služby pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno jejich zaměření. V takovém případě je cestovní agentura povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se původně dohodnutým podmínkám,
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou cestovní agentury, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty ve smlouvě a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

V případě, že cestovní agentura zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), pak případný rozdíl v ceně uhradí cestovní agentura z vlastních prostředků. V případě, že cestovní agentura zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.

7. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní agentury:

Cestovní agentura může před poskytnutím služby od smlouvy odstoupit jen v následujících případech:

- a) pokud nebylo dosaženo určeného minimálního počtu klientů pro poskytnutí služeb. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. Zároveň musí cestovní agentura tuto skutečnost zákazníkovi oznámit ve lhůtě, která nesmí být kratší než 7 dní před poskytnutím první služby. Cestovní agentura v tomto případě nabídne zákazníkovi novou smlouvu nebo vrací zákazníkovi veškeré uhrazené platby v rámci smlouvy. Cestovní agentuře však nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. V případě nedosažení minimálního počtu klientů může cestovní agentura zvolit jako náhradní řešení využití jiného dopravního prostředku (s jiným vybavením) než je uvedeno ve smlouvě.
- b) plnění služeb brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které cestovní agentura nemohla předvídat a kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat; cestovní agentura musí tuto skutečnost oznámit zákazníkovi ještě před poskytnutím první služby. Cestovní agentura v tomto případě nabídne zákazníkovi novou smlouvu nebo vrací zákazníkovi veškeré

uhrazené platby. Cestovní agentuře však nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

- c) porušení smluvní povinnosti zákazníkem: Odstoupí-li cestovní agentura od smlouvy před poskytnutím první služby z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní agentuře níže stanovené odstupné. Cestovní agentura má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před či kdykoliv během poskytování služeb ze smlouvy vyplývajících, pokud zákazník svým nevhodným a hrubým chováním ohrožuje život a zdraví své, případně zdraví dalších cestujících nebo vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Cestovní agentura má v takovém případě právo zákazníka z plnění služeb vyloučit a zákazníkovi zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Případně další vzniklé náklady z této skutečnosti vyplývající si zákazník hradí sám. Vyloučena 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 nesou plnou odpovědnost) – nebo vulgárně a hrubě napadají zástupce cestovní agentury (např. z důvodu zpoždění dopravy).

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka:

- Zákazník má před zahájením čerpání služeb nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacených plateb, aniž by musel platit jakékoli odstupné, pouze při odstoupení od smlouvy ze strany cestovní agentury, a to:
 - při změně konání termínu o více než 48 hodin,
 - při nesouhlasu s návrhem na změnu smlouvy při závažné změně některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě. Podstatnými změnami se rozumí: zásadní změna místa a kategorie ubytování, významná úprava programu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání). O podstatnou změnu ubytování se nejedná v případě, jestliže je nové ubytování zajištěno v objektu stejné nebo vyšší kategorie. Za podstatnou změnu se rovněž nepovažuje změna trasy, změna přepravce aj.
 - jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování služeb nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.
- V těchto případech je cestovní agentura povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Zákazník však nemá právo na náhradu škody.
- a) Odstoupí-li zákazník od smlouvy, aniž by cestovní agentura porušila své povinnosti, nebo odstoupí-li cestovní agentura od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní agentuře odstupné (podle odstavce „Odstupné“).
 - b) Odstoupení od smlouvy musí být vždy

provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která smlouvu uzavřela.

- c) Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla cestovní agentury. Do počtu dní se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

8. Odstupné

- a) V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní agentuře odstupné, je **zákazník povinen uhradit odstupné (stornopoplatek) ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením objednaných služeb**, nejméně však následující procentuální sazbu (rozhodujícím dnem pro určení časového období je den před plánovaným poskytnutím 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.

V případě, že bude dohodnuta mezi cestovní agenturou a zákazníky (skupinou osob) upravená výše stornopoplatků, např. v době trvání pandemie Covid 19, budou tyto stornopoplatky uvedeny přímo na smlouvě před podpisy obou stran.

- b) U služeb, jejichž souhrnná délka trvání nepřesahuje 24 hodin, činí odstupné 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.

- c) Odstupné za objednané vstupenky na kulturní a sportovní akce činí 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.

- d) V případě, že zákazník přerušil účast během poskytování služeb ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka (např. poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, nedodržení celních, pasových a vízových předpisů apod.), činí stornopoplatek 100 % z celkové ceny objednaných služeb.

- e) Celkovou cenou objednaných služeb se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní agentury a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb, především již závazně objednané služby u dodavatelů cestovní agentury.

- f) Při odstoupení od smlouvy cestovní agentura vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od ukončení závazků ze smlouvy, veškeré platby za objednané služby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. Cestovní agentura má právo jednostranně započíst odstupné (stornopoplatek) se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny za

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

- g) **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.). Tuto změnu musí oznámit cestovní agentuře písemně nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby. Toto oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky pro poskytnutí objednaných služeb. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení celkové ceny za objednané služby a jsou povinni cestovní agentuře uhradit jakékoli náklady, které cestovní agentuře vzniknou v souvislosti se změnou osoby zákazníka.

- h) Za dodatečné změny na smlouvě je cestovní agentura oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 500 Kč za každou změnu. Následující změny na přání zákazníka jsou vždy posuzovány jako odstoupení od smlouvy a podléhají stornopoplatkům:

- změna jmen dvou a více cestujících
- změna jména cestujících v době kratší než 7 dní před zahájením poskytnutím první služby
- změna termínu, destinace, hotelu.

- i) Cestovní agentura upozorňuje zákazníky, že v ceně objednaných služeb není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, a proto všem doporučuje sjednání vlastního fakultativního cestovního pojištění.

9. Vady služeb, odpovědnost cestovní agentury za škody, reklamace

- a) Cestovní agentura odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní agenturou nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci smlouvy.

- b) Jestliže byl rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb objektivně 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. S odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.

- c) 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 ubytování či dopravy, aby se oprávněný pracovník mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

- d) Zákazník může podat reklamaci písemně v provozovně, sídle či místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného pověřeného pracovníka cestovní agentury.

- e) V případě ústního podání reklamace je pověřený pracovník cestovní agentury

povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce cestovní agentury. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

- f) Zákazník při uplatnění reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možností předmět reklamace průkazně skutkově doloží.

- g) K uplatněné reklamaci vystaví cestovní agentura písemné potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

- h) V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela či z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby (pokud je to možné), či v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní agentura poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

- i) Cestovní agentura nenese vinu a neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě
- zákazníkem u služeb a akcí, které si objednal sám nebo jinak než prostřednictvím cestovní agentury
- třetí osobou, není-li spojena s poskytováním služeb, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí a které lze rozumně po cestovní agentuře požadovat.

- j) Za předmět reklamace se taktéž 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 vyňaty.

- k) Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

Ve všem ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

- l) V případě, že dojde mezi cestovní agenturou 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 nezaplatňuje a náklady s ním spojené si strany sporu nesou samy.

10. Další smluvní podmínky

Dítě do 2 let (infant) – je zdarma bez nároku na lůžko a stravu v ubytovacím zařízení. Může za ně být účtován manipulační poplatek (dle smlouvy) a nesmí do posledního dne poskytované služby dovršit věku 2 roky. V případě dopravy je však z bezpečnostních důvodů vyžadováno vlastní sedadlo, které je zpoplatněno 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 agentura 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. Pokoj s označením „mořská strana“ nezaručuje výhled na moře. Na rozdíl pokojů nemá cestovní agentura vliv, 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 i 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 nepopravňují k delšímu používání pokoje. První a poslední den v ubytování je určen k přepravě klientů do/z cílové destinace, realizaci transferů a tyto dny 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 navštěvovaných destinacích – k dovolené patří zábava, restaurace a diskotéky, které mohou být zdrojem hluku. Cestovní agentura nemá rovněž vliv na případnou stavební činnost v destinacích, která rovněž může být zdrojem hluku, prachu či dočasného omezení pohodlí. Pokud je u ubytovací kapacity uvedeno WiFi, má se za to, že se dá v dané kapacitě připojit k internetu – nelze však garantovat kvalitu signálu, rychlost připojení či jeho dostupnost v každém momentu.

Pláže – u jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uváděných v propagačních materiálech hotelů, kempů apod., je měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhy), medúz apod. Cestovní agentura 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 programů, které jsou

uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků většinou neodpovídá plně kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

Autobusová doprava – za platné nástupní místo se považuje to nástupní místo, které je uvedeno ve smlouvě. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením cestovní agentury. Svozy z nástupních míst mohou být realizovány různými dopravními prostředky podle potřeb. Svozová trasa nemusí být nejkratší možná. V případě, že je ve vybavení autobusu uvedeno WC, má se za to, že autobus je vybaven toaletou; vzhledem k technologickým a kapacitním důvodům však není možné vždy zaručit funkčnost toalety, např. při teplotách nižších než – 10 °C. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v odbavovacích pokynech, jež zákazník obdrží nejpozději 7 dní před 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 agentura z termínu přihlášení zákazníka; cestovní agentura si vyhrazuje právo změny místa zákazníka v autobuse z důvodu organizace zasedacího pořádku.

Fakultativní výlety – cestovní agentura nabízí v některých destinacích možnost sjednání fakultativních výletů; ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Cestovní agentura neručí za ceny, realizaci a program fakultativních výletů. Zákazník bere na vědomí, že fakultativní výlety nemusí být pořádány přímo cestovní agenturou. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. U fakultativních výletů nemusí být zajištěn doprovod česky hovořícího průvodce. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou ze strany zákazníka je uplatňováno odstupné dle odstavce „Odstupné“.

Náklady na vstupy, dopravu a taxi – v ceně objednaných služeb nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštěvovaných objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxi, které některá města, lázně i turistická centra zavádějí. Zákazník musí s těmito výdaji počítat. Přesná výše těchto výdajů je zákazníkovi oznámena nejpozději 7 dní před zahájením poskytnutím první služby v cestovních pokynech.

11. Ochrana osobních údajů (GDPR)

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1) Cestovní agentura má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlouvy nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje

zákazníka. Cestovní agentura shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): titul, jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu (ulice a číslo popisné, obec, PSČ), státní občanství, telefonní číslo, e-mail, kontakty na osoby blízké, číslo cestovního dokladu, datum platnosti cestovního dokladu, bankovní spojení, historii plateb, podpis.

- 2) Pro účely plnění smlouvy, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace cestovních služeb (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti apod.).
- 3) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolupracující osobou či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní agenturou či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).
- 4) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní agentura je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání marketingových nabídek může zákazník odvolat zasláním emailu cestovní agentuře.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na webových stránkách cestovní agentury.

12. Závěrečná ustanovení

- a) Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří nedílnou součást smlouvy, nemá vliv na celkovou platnost ani na vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy, podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.
- b) **Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost od 1. 4. 2021 a nahrazují dříve vydané.**