

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. ÚVODNÍ VYMEZENÍ

- Tyto podmínky pro cestující cestovní kanceláře Cestovní kancelář FISCHER, a.s., IČO: 261 41 647, sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4 (dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto Podmínek pro cestující, jsou také Přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce, které naleznete na webových stránkách CK, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce; Reklamační řád a Důležité informace, to vše dostupné na webových stránkách CK. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty a zavazuje se je dodržovat. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.
- CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Následující podmínky pro cestující se vztahují, není-li výslovně stanoveno jinak, na smlouvy o zájezdu uzavřené do destinací tzv. blízkých moří, mezi které jsou zahrnuty destinace nacházející se v: Evropě, Turecku, Tunisku, Egyptě, Maroku, Senegal a na Kapverdských ostrovech (dále jen „Blízká moře“), dále na smlouvy o zájezdu označené jako tzv. poznávací zájezdy (dále jen „Poznávací zájezdy“) a dále na smlouvy o zájezdu do veškerých exotických destinací, kterými jsou veškeré destinace, které nespádají pod Blízká moře ani pod Poznávací zájezdy (dále jen „Exotika“).
- Zákazníkem se rozumí:
 - osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo
 - osoba, které byla smlouva postoupena v souladu s § 2532 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jako „občanský zákoník“).
- Cestujícím se rozumí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, přičemž nejde o zákazníka dle předchozího odstavce.
- Pro účely těchto Podmínek pro cestující platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro letní sezonu („letní zájezdy“) se rozumí:
 - zájezd označený výrazem „Letní zájezd“,
 - zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 5. určitého roku (včetně) až 31. 10. daného roku (včetně).
- Pro účely těchto Podmínek pro cestující platí, že zájezdem (ať již jde o Blízká moře, Poznávací zájezdy či Exotiku) pro zimní sezonu („zimní zájezdy“) se rozumí
 - zájezd označený výrazem „Zimní zájezd“,
 - zájezd, u něhož okamžik zahájení zájezdu nastane v období 1. 11. určitého roku (včetně) až 30. 4. následujícího roku (včetně).
- Pro účely vymezení termínu zájezdu se:
 - zahájením zájezdu rozumí okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem, nebo okamžik započítání poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka;
 - ukončením zájezdu rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Předsmluvní informační povinnost

- Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obeznámí CK zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

Smlouva o zájezdu

- Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, a to k okamžiku:
 - podpisu listinného vyhotovení smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami v případě uzavření za osobní přítomnosti zákazníka uzavírajícího smlouvu o zájezdu a příslušného zástupce CK nebo skrze emailové odeslání podepsané smlouvy,
 - potvrzení uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK v případě, že je smlouva o zájezdu uzavírána dálkovým způsobem.
- V případě, že je tak občanským zákoníkem vyžadováno, CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v .pdf).
- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže.

Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření smlouvy prostřednictvím webových stránek CK

- V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím webových stránek CK, platí následující podmínky. Nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně dostupných parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.).

Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd (a v případě, že je zájezd dostupný), učiní zákazník vůči CK prostřednictvím internetového obchodu závaznou objednávku. Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření prostřednictvím potvrzení smlouvy PIN kódem v případech, kdy se neuzavírá smlouva o zájezdu prostřednictvím webových stránek CK

- V případě, že jsou základní parametry smlouvy o zájezdu předjednány jiným způsobem, než prostřednictvím internetového obchodu na webových stránkách CK, například prostřednictvím telefonátu s kontaktní linkou CK či fyzické návštěvy pobočky CK, při které nebude smlouva o zájezdu uzavřena dle odst. 2 bod i., je možné smlouvu uzavřít dálkovým způsobem prostřednictvím emailového potvrzení a potvrzení smlouvy PIN kódem zasláním v SMS zprávě, kdy zákazník činí nabídku zájezdu stisknutím tlačítka „závazně objednat“. Smlouva o zájezdu je pak v takovém případě uzavřena taktéž potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

- Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito Podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu, tyto mají zároveň přednost před těmito Podmínkami.

- Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, Přepravní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, zejm. pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, 2527, 2528 občanského zákoníku,
- mu byl předán doklad o bankovní záruce vystavené pro případ úpadku CK
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele pro účely stanovené v § 2528 odst. 1 písm. j) občanského zákoníku,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tyto další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřili. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujících – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.

- CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbovení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, kontaktuje zákazník CK.

3. CENY ZÁJEZDU

- Pojem „celková cena zájezdu“ zahrnuje:
 - dopravu, ubytování a sjednané stravování, včetně zvýhodněných cen dle odst. 5 a násl.,
 - program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, a

- iii. další ve smlouvě o zájezdu uvedené poplatky, jsou-li uvedeny jako součást zájezdu (např. to mohou být bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta),
iv. veškeré daně a poplatky, které přímo CK v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK známé v čase přípravy nabídky zájezdu.

Ustanovení občanského zákoníku o změně závazku ze smlouvy o zájezdu nejsou dotčena. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout a které nebudou zahrnuty v celkové ceně zájezdu.

2. Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:
i. cestovní pojištění,
ii. případné vízum (ať již náklady či administrace získání),
iii. pobytovou taxu,
iv. bezpečnostní taxy pro vstup do destinace,
v. servisní poplatky u plaveb,
vi. volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta, spropitné, parkovné, seating v letadle, catering v letadle apod.).
3. Konečnou cenou zájezdu se rozumí celková cena zájezdu a v celkové ceně zájezdu nezahrnuté položky dle odst. 2.
4. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, jakými jsou např. pobytové taxy. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude provedena zákazníkem v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, která taktéž není zahrnuta do celkové ceny zájezdu. Zcela aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

ZVÝHODNĚNÉ CENY

5. V případě, že mezi cestující osoby spadají také osoby mladší 18 let, je zákazník povinen je uvést mezi cestující osoby na smlouvu o zájezdu také.
6. Děti do 2 let (dále jako „infant“): Pokud není uvedeno jinak, cestují bez nároku na samostatné místo v letadle, stravu během letu, samostatné lůžko a stravu během pobytu, přičemž CK účtuje v případě zájezdů do destinací Blízkých moří manipulační poplatek 1 290 Kč za každé dítě do 2 let, v případě zájezdů do destinací Exotiky manipulační poplatek dle podmínek dopravce (o tom bude zákazník informován při uzavření smlouvy o zájezdu), minimálně však 1 990 Kč za každé dítě do 2 let. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu, takový poplatek nespádá do celkové ceny zájezdu hrazené zákazníkem CK (pokud není na smlouvě o zájezdu uvedeno jinak). **Pro účely výpočtu první zálohy dle čl. 4 platí, že se k účasti infanta nepřihlíží (za jeho osobu se první záloha nepožaduje).**
7. Děti od 2 let: Dítě od dvou let (horní věková hranice je stanovena dle nabídky jednotlivých ubytovacích zařízení), které je ubytováno minimálně se dvěma dospělými osobami, může obdržet slevu dle konkrétní nabídky daného ubytovacího zařízení.
8. Rozhodný věk dítěte se určuje dle data okamžiku ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Bližší informace je možné nalézt v konkrétní cenové nabídce.
9. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém (bližší informace viz Důležité informace odst. Cestování dětí).

Zájezd na vyžádání

10. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, se smlouva o zájezdu v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku, rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. v případě nedostupnosti určité služby, CK nejpozději do deseti pracovních dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o nemožnosti realizovat zájezd a tedy o zániku smlouvy o zájezdu z důvodu naplnění rozvazovací podmínky, v návaznosti na to zákazníkovi bezodkladně vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník výslovně souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby se další ukončení smlouvy o zájezdu řídí pravidly o odstoupení od smlouvy dle Podmínek pro cestující, s čímž je spojeno účtování storno poplatků.
11. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny přede dnem zahájení zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nepočítávají do běhu lhůty), uzavírá se smlouva o zájezdu s následujícími ujednáními:

i. Veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany zákazníka s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK zákazníkovi oznámí, že z důvodu prodávky zákazníka s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti zákazníka uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu tímto ujednáním není dotčena možnost CK:

a. od smlouvy o zájezdu odstoupit, a

b. požadovat po zákazníkovi stornopoplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito Podmínkami pro cestující, CK je však oprávněna s ohledem na konkrétní situaci požadovat po zákazníkovi pouze část stornopoplatků či od jejich požadavku úplně upustit.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím plnění ze smlouvy o zájezdu a zákazník, jež smlouvu o zájezdu uzavírá, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.
2. U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu (kterou se rozumí první splátka konečné ceny zájezdu) ve výši stanovené dle níže uvedeného klíče.

Zimní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 5. daného roku – 31. 12. daného roku	990 Kč (+ případné pojištění dle odst. 6)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 1. následujícího roku – 30. 4. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-

Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok, ve kterém zimní sezona (tj. zájezdy pro zimní období) začíná.

Letní zájezdy		
Okamžik zakoupení zájezdu	Výše první zálohy/os.	Výše druhé zálohy
1. 8. daného roku – 28. 2. následujícího roku	990 Kč (+ případné pojištění dle odst. 6)	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu
1. 3. - 31. 10. následujícího roku	Částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu	-

Daným rokem se pro účely této tabulky rozumí rok předcházející roku, ve kterém letní sezona (tj. zájezdy pro letní období) začíná.

3. Pro zájezdy s **vlastní dopravou** a **poznávací zájezdy** je zákazník povinen zaplatit zálohu **ve výši 30 %** z konečné ceny zájezdu v termínu dle smlouvy o zájezdu.
4. V případě smlouvy o zájezdu, v níž je doprava označena jako **letecká doprava na pravidelné lince**, je část ceny zájezdu odpovídající **minimálně 30 %** z konečné ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.
5. Pro hrazení ceny zájezdu platí následující ujednání:
- **První záloha uvedená v odst. 2 je splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu,**
- **Druhá záloha** uvedená v odst. 2 je splatná:
i. **Pro letní zájezdy do 10. 3. následujícího roku** (dle významu uvedené v odst. 2 pro tabulku letní zájezdy) **nebo nejpozději 65 dní před zahájením zájezdu,** podle toho, který okamžik nastane dříve,
ii. **Pro zimní zájezdy 10. 1. následujícího roku** (dle významu uvedené v odst. 2 pro tabulku zimní zájezdy) **nebo nejpozději 65 dní před zahájením zájezdu,** podle toho, který okamžik nastane dříve,
- **Doplatek ceny zájezdu,** jímž se rozumí konečná cena zájezdu ponížená o zaplacené zálohy, musí být uhrazen **nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu,** v případě uzavření smlouvy o zájezdu v období kratším než 30 dní před zahájením zájezdu je konečná cena zájezdu splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu.
6. **Úhrada sjednaného cestovního pojištění je splatná ke dni zakoupení pojištění, neohledně na úhradu záloh dle odst. 2.**
7. Poplatky za změny podmínek smlouvy o zájezdu jsou splatné v následujících termínech.
i. v případě jednostranné změny ze strany zákazníka – splatné ke dni oznámení jednostranné změny smlouvy o zájezdu,
ii. v případě změny, jež podléhá souhlasu CK – splatné ke dni udělení souhlasu CK,
iii. odstoupné v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu (stornopoplatky) – splatné ke dni odstoupení od smlouvy o zájezdu.
8. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na pobočce CK, případně u provizního prodejce CK.
9. Co se týče úhrady v hotovosti, zákazník bere na vědomí, že cenu zájezdu je možné uhradit pouze u vybraných provizních prodejců CK (tato informace bude sdělena na požádání zákazníka či prodejcem v průběhu přípravy smlouvy o zájezdu).
10. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu (vč. stanovených záloh) dle tohoto čl. ze strany zákazníka je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit. Neuhrazená cena zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu.
11. Zákazník je povinen v případě dle odst. 10 věta první uhradit CK odstoupné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v čl. 5 a 6.

12. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (cenina, benefit, šek) (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu. V případě odstoupení od smlouvy se vrací zákazníkovi hodnota poukazu ponížená o příslušné stornopoplatky, a to formou nově vystaveného poukazu. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefiční poukazy (popř. karty) lze uplatnit do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 20 000,- Kč za daný zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem vydaným za zrušený zájezd lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určená na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

5. Odstoupení Zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu, tedy zákazníkem. Písemné formě vyhovují následující způsoby odstoupení:
 - i. oznámením o odstoupení v listinné podobě doručeným do sídla CK či prodejci CK;
 - ii. oznámením o odstoupení v elektronické podobě, zasláné prostřednictvím emailové komunikace z emailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu, když oznámení o odstoupení bude směřováno buď na emailovou adresu prodejce CK či emailový kontakt uvedený na webových stránkách CK v oddělení kontakty;
 - iii. oznámením o odstoupení prodejci na pobočce CK, jehož přijetí bude prodejcem CK písemně stvrzeno.
2. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy od zájezdu bez povinnosti hradit odpustné, je zákazník povinen CK uhradit odpustné („stornopoplatky“), kalkulované dle níže uvedených pravidel. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy skutečně doručeno do sídla CK, pobočky CK, či na emailovou adresu CK; tento den se nezapočítává do počtu dní rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dní se nezapočítává den zahájení zájezdu.
3. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatky ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

Letní zájezdy

- i. odstoupení do 60 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající výši první zálohy, jež měla být zákazníkem uhrazena,
- ii. odstoupení od 59 do 30 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iii. odstoupení od 29 do 21 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iv. odstoupení od 20 do 15 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- v. odstoupení od 14 do 7 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vi. odstoupení od 6 do 3 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vii. odstoupení od 2 dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu

Zimní zájezdy

- i. odstoupení do 60 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající výši první zálohy, jež měla být zákazníkem uhrazena,
- ii. odstoupení od 59 do 30 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 30 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iii. odstoupení od 29 do 21 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 50 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- iv. odstoupení od 20 do 15 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 70 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- v. odstoupení od 14 do 7 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 80 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vi. odstoupení od 6 do 3 dní přede dnem zahájení zájezdu ... částka odpovídající 90 % z konečné ceny zájezdu snížené o cenu služeb, jež jsou uvedeny v čl. 6,
- vii. odstoupení od 2 dní přede dnem zahájení zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy ... CK náleží částka odpovídající 100 % z konečné ceny zájezdu.

Pro smlouvy o zájezdu se neaplikuje stornopoplatek ve vztahu k zájezdu v případě odstoupení zákazníka od takové smlouvy jako celku v období od 45 do 30 dní před dnem zahájení zájezdu. Toto se vztahuje pouze na zájezdy na charterových letech do destinací Blízkých moří (vyjma zájezdů s objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, poznávacích zájezdů, okruhů, plaveb a zájezdů, které nepořádá CK), do Spojených arabských emirátů (lety do Ras Al Khaimah) a do Ománu (lety do Salalah). Zákazník může za podmínek dle tohoto odstavce odstoupit od smlouvy o zájezdu bez uhrazení stornopoplatku pouze ve lhůtě v rozmezí 45 až 30 dní před plánovaným zahájením zájezdu, a to písemnou formou doručenu v tomto období. V tomto případě nejsou účtovány stornopoplatky z fakultativních služeb stanovené v bodě 6 těchto podmínek, s výjimkou cestovního pojištění (bod 6a). V případě zakoupení cestovního pojištění je účtován storno poplatek ve výši 100 % ceny pojištění. Toto ujednání (tento odstavec o neaplikaci stornopoplatku) se neuplatní na zájezd, u něhož došlo ke změně termínu zájezdu oproti původně sjednanému.

4. Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z konečné ceny zájezdu (ev. snížené o cenu služeb uvedených v čl. 6, neboť pro tyto služby se uplatní tam uvedené specifické podmínky výše stornopoplatků), dále z počtu dní mezi dnem odstoupením od smlouvy o zájezdu a dnem zahájení zájezdu (tyto dny se do výpočtu počtu dní nezapočítávají), právo požadovat skutečné náklady CK tímto není dotčeno. Skutečné vzniklé náklady se rozumí zejména provozní náklady CK na zajištění zájezdu, smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, ke kterým je CK v souvislosti s uzavřenou smlouvou o zájezdu (a jejím zrušením) povinná, jakož i jiné poplatky hrazené v souvislosti se zájezdem zákazníka či jeho zrušením. Na žádost zákazníka CK výši stornopoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek. Toto ujednání (tento odstavec o neaplikaci stornopoplatku) se neuplatní na zájezd, u něhož došlo ke změně termínu zájezdu oproti původně sjednanému.

5. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, u které byla provedena změna termínu zájezdu dle čl. 7 odst. 5 a násl. nebo v případě využití služby „Změna 10 dní před odletem zdarma“ (pokud byla sjednána), se výše stornopoplatků stanoví ke dni provedení změny původní (prvotní) smlouvy o zájezdu (tzn. výpočet probíhá tak, jako by bylo ze strany zákazníka od smlouvy odstoupeno namísto změněno), nebo ke dni odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu, podle toho, která konečná částka stornopoplatků je vyšší (právo požadovat stornopoplatky ve výši všech skutečných nákladů tímto není dotčeno).
6. Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv jednotlivé osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně, a to v části celkové ceny zájezdu připadající na dané osoby s tím, že právo požadovat stornopoplatky ve výši skutečných nákladů připadajících na storno dané osoby není dotčeno.
7. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Takto užitou a chybějící část celkové ceny zájezdu je zákazník povinen doplnit bezodkladně poté, co mu bude započtení oznámeno. CK je povinná bezodkladně, nejpozději do 14 dní od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, snížené o stornopoplatky.
8. Ne-li sjednáno či občanským zákoníkem stanoveno jinak, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní (identickou) rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek.
9. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:
 - a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, k jejichž splnění se zavázala;
 - c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
 - d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
 - e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
10. V situaci podle odst. 9 písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
11. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, je CK oprávněna požadovat úhradu konečné ceny zájezdu, dále je případně též oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu a v návaznosti na to požadovat stornopoplatky ve výši konečné ceny zájezdu.
12. V případě, že je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakékoliv lhůty.

6. STORNOPOPATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- a) Stornopoplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zakoupené pojištění, zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pojištění. V případě storna pouze pojištění platí, že s ohledem na pojistné podmínky pojištění náleží pojistiteli jednorázové pojistné vždy celé bez ohledu na způsob či důvod ukončení pojištění.
- b) Stornopoplatky za golfová hřiště: Jestliže má zákazník již pevnou rezervaci a zaplatil plnou cenu green fee, zákazník uhradí CK stornopoplatek při zrušení rezervace hřiště ve výši 100 % zaplacené ceny. Další změny, jako např. změny času, podléhají poplatku ve výši 300 Kč/hráč.
- c) Stornopoplatky za pronájem aut v destinaci: V případě storna osoby, která má zakoupený pronájem aut v destinaci, zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny zakoupeného pronájmu.
- d) Stornopoplatky z vyřízených víz, objednaných výletů a dalších služeb u zájezdů do destinací Exotiky a Poznávacích zájezdů: Zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen, a to včetně přípravných manipulačních poplatků.
- e) Stornopoplatky za objednaný seating u zájezdů do destinací Exotiky a Poznávacích zájezdů: Zákazník uhradí CK stornopoplatek ve výši plné ceny daných poplatků/cen.

Uvedené stornopoplatky jsou kalkulovány neohledně na okamžik odstoupení od smlouvy. Pokud není povahou jednotlivých ustanovení čl. 5 vyloučeno, ujdí se tato ustanovení na stornopoplatky za fakultativní služby obdobně.

7. ZMĚNY PODMÍNEK SMLOUVY O ZÁJEZDU NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

1. Na žádost zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu). Na základě žádosti zákazníka, které bude následovat dohoda stran, je možné změnit podmínky již uzavřené smlouvy o zájezdu spočívající ve změně termínu a hotelu.

Změna v osobě zákazníka

2. Změnu v osobě zákazníka lze na žádost zákazníka provést, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.
3. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), kdy nový zákazník nespĺňuje podmínky této speciální nabídky (např. z důvodu nevyhovujícího věku dítěte), dochází k zániku této výhody, která tak na nového zákazníka nepřechází, resp. nový zákazník je v případě zájmu povinen si takovou obsahově odpovídající službu objednat a uhradit samostatně. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

4. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí původnímu zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Změna zájezdu

5. Změny zájezdu (např. změny hotelu, stravování, výměny celého zájezdu za jiný, změna počtu cestujících či záměna cestujících, apod.) jsou možné pouze na základě dohody obou stran smlouvy o zájezdu.
6. Zájezdy není možné vyměnit za zájezdy z last minutové nabídky, na zájezdy eTravel a NEV-DAMA letecky na moře nebo na ostatní zvláštní nabídky. Při provedení změny jsou vždy účtované aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev. Za uvedené změny je účtován manipulační poplatek dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatků ve výši 500 Kč za osobu.
7. Zvláštní ujednání o jednotlivých změnách zájezdu:
 - a) Žádost o zkrácení doby pobytu v rámci zájezdu – ze strany CK bude standardně posuzováno jako storno původního zájezdu a nový zájezd, tzn. CK účtuje stornopoplatky dle bodu 5 a 6 těchto podmínek a dále dodatečné náklady spojené se změnou zájezdu, pokud nebude na základě dohody obou stran dohodnuto jinak.
 - b) Žádost o prodloužení doby pobytu v rámci zájezdu – dodatečná cena (např. cena prodlouženého ubytování, nová letenka) vč. dodatečných nákladů (např. poplatek hotelu za prodloužení pobytu) bude určena na základě dohody stran smlouvy o zájezdu.
 - c) Změna hotelu, záměna cestujících, druhu dopravy, odletového letiště nebo destinace – CK účtuje nejméně náklady vzniklé se změnou sjednaných podmínek smlouvy o zájezdu a dodatečné náklady spojené se změnou smlouvy o zájezdu na straně CK, nejméně však poplatek vyšší 500 Kč za osobu, jež podléhá změně, pokud nebude dohodnuto jinak.
 - d) Změna počtu osob v ubytování – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji uhradí a. stornovaná osoba stornopoplatky dle čl. 5, 6 kalkulované z ceny za danou osobu, a dále b. zůstávající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení dvoulůžkového apartmánu (bungalovu) jednou osobou, a to za předpokladu, že stornoplatek druhé stornované osoby (dle předchozího bodu a.) nepřesáhl v souladu s čl. 5, 6 těchto podmínek vyšší 80 % ceny za danou osobu. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce (apartmán, studio, rodinný pokoj...) zůstává po této změně nižší počet osob, hradí zbývající cestující osobu cenu dle podmínek sjednané obsazenosti daného typu ubytování, pokud v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek, kalkulované z ceny za danou stornovanou osobu.
8. Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu, právo požadovat úhradu manipulačních poplatků dle tarifů jednotlivých dodavatelů tímto není dotčeno. Poplatky za změnu smlouvy o zájezdu a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné k okamžiku provedení změny či odstoupení od smlouvy. Veškeré změny v smlouvě o zájezdu podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7, pokud nebude dohodnuto jinak.
9. Služba „Změna 10 dní před odletem zdarma“

Službu „Změna 10 dní před odletem zdarma“ je možné objednat zdarma k pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu do destinací Blízkých moří, charterových letů do Ras al Khaimah a Ománu (informaci o charterovém letu sdělí CK zákazníkovi na vyžádání), nejpozději však 45 dní před plánovaným zahájením zájezdu. Do tohoto počtu dní se započítává den, kdy byla uzavřena smlouva o zájezdu, resp. den zakoupení služby „Změna 10 dní před odletem zdarma“ a nezapočítává se den plánovaného zahájení zájezdu. Zákazníci, kteří si tuto službu objednali, mohou

z jakéhokoliv důvodu ještě 10 dní před plánovaným datem (do těchto dní se nezapočítává den zahájení zájezdu a den provedení změny) zahájení zájezdu bezplatně změnit hotel, destinaci nebo termín zájezdu, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné, tzn. např. má-li požadovaný hotel, resp. let volnou kapacitu. Nové podmínky zájezdu musí vycházet z dostupné nabídky a v minimální stejné ceně za dospělou osobu, jako byla cena za dospělou osobu u původního zájezdu, při zachování počtu cestujících, délky zájezdu, kategorie hotelu, typu ubytování a rozsahu stravování. V případě, že cena nově knihovaného zájezdu bude vyšší, nežli cena původního zájezdu, zákazník tento rozdíl doplatí.

Změnu je možné provést pouze v rámci nabídky stejného produktu (tuto informaci sdělí CK zákazníkovi na vyžádání), do které patří zakoupený zájezd. Tato služba může být využita pouze jednou. Cena nového zájezdu se stanovuje na základě cenové nabídky (sleva za včasný nákup, last minute cena a jiné bonusy/slevy se neuplatní) poskytnuté CK.

Změnu 10 dní před odletem zdarma není možné využít na změnu jména, na zájezdy na Sicílii, Sardinii, Chorvatsko, na zájezdy s linkovými lety, vlastní dopravou, zájezdy do exotických destinací, do destinací Spojené arabské emiráty a Ománu (s výjimkou zájezdů do Ras Al Khaimah a Salalah na charterových letech) na zájezdy z objednanými transfery mezi destinacemi, službami nad rámec zájezdu, na poznávací zájezdy, okruhy, plavby a zájezdy, které nepořádá CK.

10. Žádost zákazníka o změnu smlouvy o zájezdu spočívající ve změně cestujících osob nebo zrušení jejich účasti na zájezdu ze strany CK bude posuzována jako úplné či částečné odstoupení od smlouvy o zájezdu, právo CK požadovat stornopoplatky není nijak dotčeno.

8. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY CK

1. CK si tímto vyhrazuje právo změny závazku ze smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2531 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku a ve smyslu § 2530 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh CK na změnu smlouvy přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dní a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasný, srozumitelný a zřetelný způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
 - a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
 - b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
 - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
 - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
3. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků, mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dní od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Přípustné odchylky od sjednaných služeb

4. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.
5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
6. Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pouze pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změny v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitel-

2. V případě, že zákazník neuzavře cestovní pojištění (či připojištění), může být ze strany CK požádán k písemnému potvrzení této skutečnosti skrze webové stránky CK či v listinné podobě, k takové součinnosti spočívající v potvrzení je zákazník povinen.
3. Zákazník bere na vědomí, že připojištění je možné sjednat pouze v případě sjednaného cestovního pojištění.

13. OCHRANA PRO PŘÍPAD ÚPADKU

1. Pro případ úpadku CK vystavila banka Raiffeisenbank a. s., IČO: 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, platební bankovní záruku k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s případným úpadkem CK. Podrobnosti o platné bankovní záruce jsou uvedeny na webových stránkách CK, informace jsou rovněž k dispozici na všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o bankovní záruce bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

1. Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době vyhotovení nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na opravu chyb publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazně poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob.

Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu.

CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo dodatečně změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

2. Doručování: V případě, že se nepodaří písemnost doručit, platí, že je doručena 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.
3. Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 11. 2022.

15. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

1. Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytne či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.
2. Pokud zákazník sdělí CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. a Informačním memorandumem o zpracování osobních údajů, konkrétně k účelům podle odst. 6 (a) a odst. 6 (b).
3. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.
4. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK.
5. CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
6. Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:
 - a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
 - b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
 - c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
 - d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty CK, která umožňuje čerpání věrnostních slev.

- a) k účelu podle článku odst. 6 písm. (a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK;
 - b) k účelu podle článku odst. 6 písm. (b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
 - c) k účelu podle článku odst. 6 písm. (c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
 - d) k účelu podle článku odst. 6 písm. (d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle odst. 7, budou příslušné osobní údaje, v kterých pomínil účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracované informace v důsledku provedení anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.
 9. Za účelem uvedeným v odst. 6 písm. (a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:
 - a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
 - b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
 - c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovního pojištění;
 - d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednaná služba zařizování víza;
 - e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).
 10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterými CK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které zákazníkům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny v rámci skupiny DER TOURISTIK, a to pro vnitřní administrativní účely s odkazem na oprávněný zájem členů takové skupiny podle recitálu 48 GDPR. Skupinou DER TOURISTIK se pro účely těchto VOP rozumí společnost DER Touristik Eastern Europe a.s. a její dceřiné společnosti v České republice i v zahraničí a dále společnost DER Touristik Group GmbH a její dceřiné společnosti v rámci Spolkové republiky Německo i v zahraničí.
 11. Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
 12. Při zpracování osobních údajů podle odst. 9 a odst. 10 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle odst. 9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu přidávaných osobních údajů.
 13. Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od CK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu uvedenou pro tyto účely na webových stránkách CK.
 14. Pokud se zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na CK s žádostí o zjednání nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Objednávku zájezdu a případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK, která odkazuje na tyto podmínky, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává Cestovní kancelář FISCHER, a.s. (dále jen „Cestovní kancelář“ či „CK“) tento reklamační řád.

ČLÁNEK 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

ČLÁNEK 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

ČLÁNEK 3

- Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- V případě, že se v průběhu zájezdu vyskytne vada, doporučujeme zákazníkovi ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře v místě zájezdu (dále též „průvodce“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce, pokud měl tuto možnost k dispozici.
- Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
- Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti.
- V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
- Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

ČLÁNEK 4

- Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu a v případě, že vadu zájezdu není adekvátně možné řešit jiným způsobem. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku.
- V případě požadavku zákazníka na kompenzaci z důvodu vzniku vad je zákazník povinen uplatnit u CK reklamaci pokud možno neprodleně. Nejvhodnějším způsobem pro uplatnění reklamace je kontaktování průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout průvodci

veškerou součinnost za účelem sepsání písemného „protokolu o vadě“ zakládající právo na finanční kompenzaci“. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní průvodci vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že řešení jím vytyčených vad může být ovlivněno. V případě, že průvodce není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.

- V případě vad, které se týkají kvality služeb průvodce (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi či jiným vhodným způsobem.
- V případě vzniku vad souvisejících s dopravou je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby cestovní kanceláře nebo průvodce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře v kterékoliv pobočce cestovní kanceláře, případně zaslat do sídla cestovní kanceláře.
- Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá určité části z ceny zájezdu, která je závislá mimo jiné také na povaze, délce trvání, intenzitě a dalších vlastnostech vytykané vady. V případě, že se vady nevyskytují během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace odpovídajícím způsobem krátí. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází z celkové ceny zájezdu. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.), konečná cena zájezdu se tedy pro účely výpočtu nepoužije.
- Přijetím kompenzace se reklamace považuje ze strany cestovní kanceláře za vyřízenou.

ČLÁNEK 5

- Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamace služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.
- Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamace po návratu z dovolené, je zaslání reklamace e-mailem na adresu Oddělení péče o zákazníky Cestovní kanceláře, tj.: zakaznický.servis@fischer.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj. Cestovní kanceláře, Oddělení péče o zákazníky, Babákova 2390/2, Praha 4, 148 00. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovně cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
- Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme zákazníky, aby ve své reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.
- Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

ČLÁNEK 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

ČLÁNEK 7

Pokud dojde ke ztrátě, zpoždění či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je

nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

ČLÁNEK 8

Doporučujeme zákazníkovi poskytnout veškerou možnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

ČLÁNEK 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

ČLÁNEK 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2021, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění. Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy jiné než zájezdy pořádané Cestovní kanceláří.

se sídlem Babákova 2390/2, 148 00 Praha 4, IČ 26141647, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6304

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Vážení klienti,

chtěli bychom Vám poděkovat, že jste si vybrali zájezd z naší nabídky. Prosíme o pozorné přečtení následujících upozornění a rad. Podmínky účasti na zájezdech a vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi zákazníkem a CK stanoví Podmínky pro cestující CK. Nedílnou součástí výše uvedených podmínek jsou následující informace, upravující obsah našich služeb. Vaši cestu jsme pečlivě připravili a tým našich pracovníků učinil v jednotlivých cílových oblastech vše pro hladký průběh Vaší dovolené. Předpokladem příjemného pobytu je však také dobrá informovanost o specifických podmínkách v jednotlivých zemích, o charakteru pobytových míst a o kategoriích, popř. třídě ubytování. Představy a nároky běžného cestujícího jsou velmi rozdílné. Dávejte pozor také na upozornění specifická pro jednotlivé země. Naše nabídka je bohatá a určitě vám umožní správný výběr. Před rezervací svého zájezdu si pečlivě prostudujte jak Podmínky pro cestující, tak níže uvedené doplňující Důležité informace.

PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ FORMALITY

Zákazník (občan EHP) byl před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámen s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace a také aktuální vstupní podmínky. Doporučujeme pasové a vízové požadavky ověřit na zastupitelském úřadě příslušné destinace. Cestovní kancelář neodpovídá za problémy související s vypršením platnosti takovýchto dokladů. Pro vstup do Egypta je vyžadován pas platný ještě nejméně 6 měsíců po návratu z destinace.

Pro vstup do Turecka je minimální doba platnosti pasu 150 dní od data vstupu do Turecka, avšak klientům doporučujeme cestovat s pasem platným minimálně 6 měsíců po návratu z destinace. Občanům ČR a SR nabízíme možnost zajištění víz do všech destinací z naší nabídky. Občané třetích států (mimo EU) jsou povinni si veškeré vízové formality zajistit sami ještě před vycestováním. Podmínkou pro vstup do Spojených arabských emirátů je platný cestovní doklad, který neobsahuje vstupní/výstupní razítko (vízum) státu Izrael. Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl při koupi zájezdu obeznačen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

CESTOVÁNÍ DĚTÍ

Zákazník bere na vědomí, že dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem. Zákazník byl před uzavřením smlouvy o zájezdu obeznačen s informacemi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Některé státy světa požadují písemný souhlas rodičů s cestováním dítěte do zahraniční, pokud dítě cestuje bez doprovodu rodičů, popř. jen s jedním z rodičů. Pokud stát, o který se jedná, takového potvrzení vyžaduje, je to uvedeno na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, v kapitole Informace o podmínkách cestování do jednotlivých států světa, v rubrice věnované konkrétnímu státu. Pro ověření či event. doplnění této informace je potřeba kontaktovat přímo velvyslanectví daného státu v České republice. I v případě, že tento doklad není druhým státem vyžadován, doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou.

V písemném souhlasu je doporučováno dostatečně identifikovat dítě (jméno a příjmení, datum narození a číslo cestovního dokladu), stejným způsobem i jeho doprovázející osobu, destinaci a přibližný termín cesty. Osoba, která písemný souhlas uděluje, si nechá ověřit podpis pod tímto souhlasem u notáře nebo místech Czech point. Kromě češtiny se písemný souhlas doporučuje udělit i v cizím jazyce použitelném v destinaci, pro kterou je určený. Vzor takového souhlasu je zveřejněn na následujícím hypertextovém odkaze: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/faq/pisemny_souhlas_rodicu.html.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na webových stránkách CK v sekci pojištění nebo v příloze Smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění klient přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s uzavřením cestovního pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje ne tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Součástí ceny zájezdu je pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře.

LETECKÁ PŘEPRAVA

Všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renomovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhradujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických cestovních dokladech.

Informace k odletu (odbavení) zasíláme elektronickou formou (e-mailem) nebo případně SMS zprávou. Pro odbavení u přepážky letecké společnosti si, prosím, při-

pravte Vaše cestovní doklady. U přepážky odevzdejte Vaše zavazadla, zde také obdržíte palubní vstupenku a doklad o převzetí zavazadla. Oba doklady si uschovejte. Po odbavení se přesuňte k pasové kontrole, mějte připravenou palubní vstupenku a cestovní doklad. K nástupu do letadla se dostavte v čase, který je uveden na palubní vstupence a na informačních tabulích. V případě kolize údajů na palubní vstupence a informační tabuli jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem) a zpoždění jsou v posledních letech běžná. Je to způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním vzdušných koridorů. CK usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o vaše pochopení. Na letech společnosti Smartwings, a.s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Maximální váha jednoho kusu zavazadla nesmí překročit 32 kg. V případě, že celková váha zapsaného zavazadla překročí 32 kg, je nutné zakoupit další zavazadlo.

Příruční zavazadlo nesmí překročit hmotnost 8 kg (na letech společnosti Smartwings) a nezapočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestující charterovými lety za manipulační poplatek 1290 Kč, nemají nárok na místo v letadle, avšak mají nárok na bezplatnou přepravu odbaveného zavazadla o váze max. 10 kg.

Pokud budou v příručním zavazadle nalezeny tyto nebezpečné předměty, mají pracovníci letištní správy právo na jejich zabavení a likvidaci. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, obdrží zákazník v případě zájmu v prodejních CK. Zákazníci CK, si mohou pro svůj let objednat ještě 5 dnů před odletem vegetariánské či jiné speciální jídlo.

LETIŠTNÍ TAXY A DALŠÍ POPLATKY, PALIVOVÉ PŘÍPLATKY

Letištní taxy a další poplatky (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta) a palivové příplatky jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu. Tyto poplatky tvoří nedílnou součást ceny zájezdu a je třeba je uhradit za každou osobu. Výše poplatků je závislá na cílové destinaci a může se měnit v závislosti na měnovém kurzu a podmínkách letecké společnosti. Pobytové či odletové taxy, které se platí přímo v destinaci, nejsou zahrnuty do celkové ceny zájezdu. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady pobytové taxy. Pobytová taxa není proto kalkulována v cenách zájezdu a její případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností ze strany zákazníka), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. CK prosí o pochození pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během letecké přepravy zákaz kouření po dobu celého letu.

PŘEPRAVA ZVÍŘAT

Přeprava zvířat se řídí podmínkami stanovenými v přepravních podmínkách příslušného dopravce. Zpravidla platí, že zvířata (pes/kočka) do maximální váhy 8 kg (vč. schránky o rozměrech max. 43x30x27 cm) lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Maximální váha zvířete včetně boxu je limitována 32 kg. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. V některých případech musí být potvrzena leteckou společností.

PŘEPRAVA NESKLADNÝCH ZAVAZADEL

Přeprava neskladných zavazadel (např. golfových bagů, jízdních kol, surfových prken apod.) musí být nahlášena cestovní kanceláři již při rezervaci zájezdu a je za poplatek. Z bezpečnostních důvodů se nemohou výše uvedené předměty převážet autobusy určenými pro transfer do/z hotelu. Odpovídající doprava je zajišťována na vlastní náklady zákazníkem. Přepravu může za poplatek zajistit i CK. Na tuto přepravu se však nevztahuje cestovní pojištění a cestovní kancelář nenesse odpovědnost za škody jakéhokoliv druhu způsobené na přepravované věci. Slunečníky je možno přepravit pouze jako samostatné zavazadlo.

VLASTNÍ DOPRAVA

Vy, kteří jste se rozhodli pro dopravu vlastním vozem, můžete samozřejmě počítat s tím, že Vás před cestou vybavíme podrobnými odjezdovými pokyny s informacemi o doporučených trasách, povinných poplatcích, cenách pohonných hmot mimo území ČR a plánkem či přesným popisem cílového místa. Jedná se o informace, které jsou nám známy v době odeslání odjezdových pokynů. Za případné změny po odeslání nenesse cestovní kancelář odpovědnost. V případě Vašeho zájmu Vám samozřejmě rádi zprostředkujeme i trajektovou přepravu na Sardinii.

mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti, vedení hotelu zejména neodpovídá za zranění vznikající při sportovní činnosti. Pouštějte se jen do takových činností, na jaké jste zvyklí i v ČR, a dbejte, prosím, bezpodmínečně na to, že na základě klimatických podmínek může rychleji docházet k únavovým jevům a větší ztrátě tekutin. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla byste měli před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme Vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavní program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavní programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

NOČNÍ KLID

K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavního programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin. Během doby před sezonou a po ní může dojít k určitým omezením hotelových služeb (zábava, sportovní nabídka, klimatizace atd.), proto je nelze vždy zaručit v plném rozsahu. Tato okolnost se však zohledňuje již při utváření ceny.

HYGIENA

Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

HLUK

Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časné zrána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. Myslete, prosím, na to, že to nelze vždy provádět bezhlučně, avšak je to ve Vašem zájmu. V moderních rekreačních destinacích přilétá převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližnou vzdálenost hotelového zařízení od příslušného letiště si, prosím, zjistěte z popisu. Mějte také pochopení pro to, že postupy a zařízení nutné k provozu hotelového zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

POZNÁVACÍ ZÁJEZDY

Především u tohoto typu zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

VÝLETY

CK není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě Vašeho pobytu Vám od místní agentury poskytne zástupce CK v destinaci. Výlety se v destinaci platí v místní měně a jsou prováděny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety zakoupené před odletem se uskuteční pouze při dosažení min. počtu účastníků. Zákazník si v případě neuskutečnění výletu může u průvodce vybrat výlet jiný s doplacením rozdílu ceny. Vracení peněz za neuskutečněný výlet nebo za účast na výletě s nižší cenou nárokuje zákazník po příletu v kanceláři, kde zájezd zakoupil. Za kvalitu suvenýrů (např. fotografie, videozáznam apod.) nenese CK odpovědnost.

PRONÁJEM AUT

Převzetí vozidla probíhá ve většině případů v kanceláři autopůjčovny. V případě, že máte objednáno přistavení vozidla u hotelu, jste většinou odvezeni z hotelové recepce do kanceláře autopůjčovny. Vracení vozidla probíhá shodně. Při převzetí/vracení auta na letišti mimo otevírací dobu kanceláře (většinou v čase mezi 23.00–7.00 hod.) je účtován příplatek. Při převzetí auta je třeba uhradit depozit embosovanou platební kartou. V mnoha případech autopůjčovny vyžadují přímo kreditní kartu na jméno hlavního řidiče. Dále může být v autopůjčovnách požadována úhrada plné nádrže paliva. Minimální věk řidiče je 21 let, řidičské oprávnění musí být vydané před více než jedním rokem. Řidič mladší 24 let musí většinou hradit příplatek. V ceně pronájmu je většinou zahrnuté základní pojištění CDW. Doporučujeme sjednat rozšířené pojištění SCDW. Podrobnosti Vám sdělí náš prodejce.

OČKOVÁNÍ

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), nicméně doporučujeme před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

SEZONY

Období před hlavní sezonou (letní prázdniny) a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

PRŮVODCOVSKÝ SERVIS

V cíli Vaší dovolené Vás očekávají česky nebo slovensky mluvící průvodci CK, kteří organizují transfer z/na letiště, uvítací koktejly a pravidelné informační hodiny, jež se konají v každém hotelu 1 až 2 krát týdně. Pokud se vyskytne během Vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu průvodci. V zájmu nás všech je, aby byl problém na místě vyřešen a abyste odjížděli z dovolené spokojeni. V destinacích, kde nemá CK zajištěný stálý průvodcovský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu průvodce z nejbližší destinace. Průvodce nemůže ve svém voze převážet klienty. Průvodce může klienty doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

POMOC V NESNÁŽÍCH

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích) na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno na Smlouvě o zájezdu nebo v pokynech k odletu.

INFORMACE V PUBLIKOVANÉ NABÍDCE, WEBOVÉ ČI JINÉ OBDOBNE NABÍDCE

Protože se naše nabídka připravuje přibližně jeden rok před začátkem Vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v publikované nabídce, webové či jiné obdobné nabídce odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech má pouze informativní charakter.