

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE

Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře VÍTKOVICE TOURS s.r.o.- IČ 44743840 (dále jen Všeobecné podmínky prodeje). Následující Všeobecné podmínky prodeje platí pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří VÍTKOVICE TOURS s.r.o. (dále jen CKVT). Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek prodeje je „Reklamační řád“ a kartička pojištění záruky proti úpadku CKVT. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CKVT k danému typu zájezdu poskytuje. Níže uvedené Všeobecné podmínky prodeje jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CKVT.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CKVT a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, úhrady zálohy či celé částky zákazníkem na účet CKVT a jejího potvrzení ze strany CKVT. Zákazník obdrží návrh Smlouvy o zájezdu, který po vyplnění a podpisu předá nebo zašle do CKVT a uhradí zálohu na účet CKVT do termínu platnosti rezervace. Tímto okamžikem nabývá Smlouva o zájezdu platnosti i účinnosti a dále zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, uznává je a souhlasí s nimi. Potvrzením Smlouvy o zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. CKVT poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby starší 15 let a mladší 18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CKVT si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu změny údajů a konečných cen uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu, potvrzené ze strany CKVT. CKVT si vyhrazuje právo měnit/upřesňovat údaje a informace v průběhu platnosti katalogu a nabídek.

II. CENOVÉ PODMÍNKY

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Smlouvě o zájezdu a kterou potvrdí CKVT. Ceny jsou cenami smluvními mezi CKVT na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden v nabídce jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. CKVT je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvyšovat cenu zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, USD, použitého pro stanovení konečné ceny zájezdu, a to o více než 10 %.

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- a) při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.
- b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšení plateb na osobu.
- c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v

cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem konečné ceny sjednané ve Smlouvě o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CKVT zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li CKVT nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od okamžiku, kdy mu byla navržena změna Smlouvy o zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v určené lhůtě platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí. Náklady CKVT na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CKVT požádá, hradí zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu jako jednorázový poplatek. Případné slevy, vyhlášené CKVT po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi CKVT a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečné poskytnutí zlevněné ceny.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CKVT má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Smlouvy o zájezdu zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové konečné ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), případně jinou částku stanovenou CKVT. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu sjednaného ve Smlouvě o zájezdu zákazníkem, je CKVT oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné/stornopoplatky) hradí zákazník. V případě, že konečná cena zájezdu uvedená na smlouvě o zájezdu obsahuje i pojištění, je v záloze zahrnuta i platba za pojištění. Doplátek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před realizací a zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací a zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CKVT obdrží fyzicky finanční prostředky. Při placení fakturou, platební kartou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CKVT připsána požadovaná částka. Při platbě zálohy či celkové částky za zájezd fakturou bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy ve výši 1000 Kč za každou osobu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížena požadovaná doplatek do celkové ceny zájezdu. Při vzniku přeplatku bude tento rozdíl obrátem vrácen zákazníkovi. **V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem k zahájení čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést hotovostním vkladem na účet CKVT nebo hotově v kanceláři CKVT.** V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CKVT právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku VI. Bez zaplacení celkové ceny

zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po 100% úhradě celkové ceny zájezdu. Odstoupí-li zákazník (fyzická osoba) dle shora od Smlouvy o zájezdu, na které zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CKVT, vrátí CKVT příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení odstupného.

IV. SLEVY

Slevy se poskytují ze základní, tzn. katalogové ceny za pobyt (neposkytují se z fakultativních služeb – letecké a autobusové dopravy, ze slev za skupinových navíc, jako například z doplatku za stravování apod.). **Veškeré slevy mohou být uplatněny pouze při rezervaci pobytu před uzavřením Smlouvy o zájezdu a nemohou být nárokovány dodatečně po uzavření Smlouvy o zájezdu.** U slev, kdy je nutné doložit průkaz člena či zaměstnance, je nutné tento průkaz předložit také před uzavřením Smlouvy o zájezdu. Slevy dětem na přistýlkách jsou poskytovány dle věku dětí v pořadí od nejstaršího po nejmladší a současně děti nemohou být umístěny na základní lůžka v pokoji, pokud tato lůžka lze obsadit dospělými osobami. Podmínky poskytování slev pro děti jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit. Rozhodující pro uplatnění těchto slev je dosažený věk dítěte a počet dospělých osob ubytovaných společně s dítětem v pokoji (osob platících hrou cenou). V případě, kdy dítě dosáhne věkové hranice pro poskytnutí slev v průběhu zájezdu, bude cena účtována, jako by této hranice dosáhlo již před počátkem zájezdu. Na slevy pro 2 a více dětí ubytovaných společně s 1 dospělým, případně slevy pro děti ubytované v samostatném pokoji se informuje v CKVT. Je-li u objektu uvedena rodinná cena, platí vždy pouze pro 4 osoby v uvedeném počtu a typu pokojů. Na tuto rodinnou cenu se neposkytují již žádné další slevy.

V. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, Odstoupení od Smlouvy o zájezdu a zrušení zájezdu

Pokud nastanou závažné okolnosti, které CKVT brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu nebo závažné okolnosti mající charakter vyšší moci, je CKVT oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a zájezd kdykoliv zrušit. Pokud nastanou okolnosti, které CKVT brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu a má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je CKVT povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změn Smlouvy o zájezdu na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. V tomto případě a v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakéhokoli odstupného. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změny Smlouvy o zájezdu, má se za to, že s její změnou souhlasí. CKVT je oprávněna zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdů s dopravou organizovanou CKVT, a to:

- a) 35 osob platících plnou katalogovou cenu přepravu v autobusu do 48 míst,
- b) 40 osob platících plnou katalogovou cenu přepravu v autobusu do 60 míst,
- c) 50 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla do 78 míst,

d) 100 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla nad 132 míst.

U ostatních zájezdů si CKVT vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeného v katalogu. O zrušení zájezdu je CKVT povinna informovat zákazníka písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpáním zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CKVT v průběhu pobytu, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb mimo nároků, uvedených v článku VIII. CKVT si vyhrazuje právo na změnu data, hodiny příjezdu a odjezdu, nástupního místa, a to v případě nedosažení minimálního počtu 10 účastníků z daného nástupního místa. V tomto přebírá na sebe CKVT náklady na autobusovou jízdenku či vlakovou jízdenku 2. třídy do nového nejbližšího možného místa nástupu či výstupu, které CKVT zákazníkovi oznámí obratem při vzniku této změny. V případě, že klient chce do náhradního nástupního místa využít vlastní osobní automobil, pak má nárok na proplacení pohonných hmot pouze do výše hodnoty autobusových jízdenek nebo vlakových jízdenek 2. třídy. Dále si CKVT vyhrazuje právo na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi), stávky, dopravních problémů a poruch dopravních prostředků, neštěstí a dalších okolností, které CKVT nemohla ovlivnit. CKVT nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. CKVT rovněž nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může CKVT zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi. U zrušeného zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci garantuje CKVT zákazníkovi vrácení peněz, které zákazník zaplatil CKVT.

VI. ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování, změna druhu dopravy ve Smlouvě o zájezdu na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CKVT provedena, pokud jsou reálné podmínky pro tuto změnu. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy o zájezdu jsou platné až po písemném potvrzení CKVT. Za změnu termínu zájezdu, změnu místa zájezdu, změnu typu ubytování nebo změnu typu dopravy ve Smlouvě o zájezdu ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit částku 400 Kč za každou zúčastněnou osobu včetně dětí, pokud provede zákazník tuto změnu v době 30 a více dní před zahájením čerpání služeb. Pokud je změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování nebo změna typu dopravy provedena ze strany zákazníka ve Smlouvě o zájezdu v době 29 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VII. s povinností hradit odstupné tam uvedené. Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení od CKVT o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt).

2. Změnu jména a jiných osobních údajů, změnu

adresy zákazníka či jméno osoby (náhradník), která se místo něho zájezdu zúčastní, musí Zákazník písemně oznámit CKVT. Dnem prokázaného doručení oznámení do CKVT v níže uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou 7 a více dní před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou překnihovanou osobu včetně dětí. Pokud je změna osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedena v době 6 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VII. s povinností hradit odpustné tam uvedené. Za změnu jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou provedenou změnu. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKVT o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). Dojde-li ke změně osoby či termínu ve Smlouvě o zájezdu, kde byla čerpána sleva za včasný nákup, je provedena nová rezervace a nová smlouva o zájezdu s aktuálními cenovými podmínkami. V tomto případě původní sleva za včasný nákup není nově uzavřené smlouvě přiznána. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů CKVT, spojených s provedením změny.

3. Změna počtu osob na Smlouvě o zájezdu

a) Provede-li storno 1 osoba ve dvoulůžkovém nebo více lůžkovém pokoji, dochází ke změně smlouvy o zájezdu a současně ke změně celkové ceny, kdy je povinná zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazená lůžka. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nesplňují podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu - Voucheru a nemohou jí být poskytnuty služby ze strany CKVT.

b) V případě, že zákazník zakoupí celý apartmán a jedna nebo více osob v apartmánu provede storno, jsou zbývající osoby ve Smlouvě o zájezdu povinny doplatit ve stanoveném termínu rozdíl do původní ceny apartmánu. Pokud tak zákazník neučiní, má CKVT právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu pro porušení povinností ze Smlouvy o zájezdu zákazníkem s tím, že mu vznikne nárok na odpustné uvedené v článku VII.

VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu s CKVT (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je CKVT akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje nebo je jejím oprávněným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno CKVT. V tomto případě má CKVT právo účtovat odpustné dle těchto Všeobecných podmínek prodeje z ceny zakoupených služeb (obsah viz článek II. Cenové podmínky). Poplatky za překnihování a komplexní cestovní pojištění (viz článek VI.) nejsou zahrnovány do ceny zájezdu při výpočtu odpustného. Odpustné hradí zákazník a je účtováno

ze strany CKVT ihned. **Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací.** CKVT má právo odečíst odpustné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odpustné bude vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedeního doúčtování. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu je zákazník povinen vrátit všechny ceny (voucher), jinak mu CKVT po odečtení příslušného stornopoplatku není povinná vrátit zbytek uhrazené částky až do doby prokazatelného nezneužití těchto cenin. Po odečtení odpustného a vrácení cenin ze strany zákazníka do CKVT obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše odpustného závisí na době, kdy CKVT obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu, a to:

- 40 a více dní před zahájením zájezdu 700 Kč/za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- 39 až 30 dní před zahájením zájezdu 20 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- 29 až 8 dní před zahájením zájezdu 50 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- 7 až 4 dny před zahájením zájezdu 90 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- 3 dny a méně před zahájením zájezdu 100% z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu.
- V případě odstoupení zákazníka od uzavřené Smlouvy o zájezdu, která nezahrnuje leteckou dopravu (s odletem ve středu Praha-Split a odletem v sobotu Ostrava-Split), má CKVT právo účtovat odpustné ve výši 100 % z ceny letecké dopravy (letenky, transferu, příslušných tax). Z ostatních služeb uvedených ve Smlouvě o zájezdu má CKVT právo účtovat odpustné dle Všeobecných podmínek prodeje.
- Na vybrané ubytovací zařízení se vztahují individuální stornopodmínky dané hoteliérem a nejsou v souladu s výše uvedeným odpustným. Tyto informace jsou uvedeny v popisných textech u daných kapacit v katalozích CKVT nebo na webových stránkách www.ckvt.cz.

Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKVT o odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu neúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných nebo neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nedodržením celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky, nejedná se o storno zájezdu, pokud nebylo v tento den nahlášeno v CKVT nebo jeho zástupci. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením a má sjednané komplexní cestovní pojištění zájezdu včetně storna zájezdu, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odpustného účtovaného ze strany CKVT. Zrušení účasti na zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba (ve smyslu Občanského zákoníku) prokazatelně oznámit CKVT

nejpozději následující pracovní den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka zúčastnit se zájezdu CKVT. Tento nárok může uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu. Podmínky pro pojištění nákladů v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu obdrží zákazník při uzavření Smlouvy o zájezdu.

VIII. ZVLÁŠTNÍ SLUŽBY

Zvláštními službami se rozumí ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník je povinen své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření smlouvy o zájezdu a tyto je povinen uhradit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. CKVT neručí za sníženou úroveň cizích služeb u takových akcí, které si zákazník zajišťuje na místě u delegáta či průvodce, hotelu či jiné organizace, proto v případě jakýchkoli nespokojenosti je nutné řešit přímo v místě pobytu. Upozorňujeme, že období před a po sezóně přináší vedle výhodných cen i to, že některá ubytovací zařízení na základě nízkého počtu hostů mohou své poskytované služby omezit (např. zrušení nebo výrazné omezení stravování formou bufetu, vypnutí klimatizace, nefunkčnost venkovních nebo vnitřních bazénů apod.). Poskytnutí slevy v systému LAST MINUTE je vyjádřením možnosti, že kvalita služeb se nemusí rovnat kvalitě služeb zakoupených za plnou katalogovou cenu, neboť hoteliér tímto způsobem prodává poslední volná místa. Ten, kdo se vydává na cesty, musí počítat i s tím, že ztrácí na určitou dobu pohodlí vlastního bytu a že se bude muset přizpůsobovat novému prostředí, atmosféře, stravě, mentalitě lidí, flóře a fauně v místě, které si pro svou dovolenou vybral.

IX. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů CKVT zahrnují povinné smluvní pojištění CKVT ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb. **POVINNÉ POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY CKVT.** CKVT má sjednané povinné zákonné pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu platného **zákona č. 159/1999 Sb., na jehož základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kancelář právo na plnění v případech, kdy CKVT z důvodu svého úpadku:**

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

Ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků CKVT jsou uvedeny v dokladu pojišťovny. CKVT je povinná předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu nebo potvrzením zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajistovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly vůči CKVT v důsledku nesplnění smlouvy o zájezdu,

přecházejí u pojištění záruky pro případ úpadku CKVT na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Povinné smluvní pojištění CKVT se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění.

Součástí zájezdu není cestovní pojištění zákazníků. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CKVT, které mimo jiné zahrnuje i pojištění storna zájezdu. Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CKVT je Smluvním partnerem UNIQA pojišťovna, a.s. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. CKVT v případě pojistné události nepřislouží posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CKVT poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CKVT, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Rozsah pojištění:

- Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb
- Pojištění storna cesty
- Pojištění nevyužité dovolené
- Pojištění cestovních zavazadel
- Pojištění odpovědnosti za škodu a jinou újmu
- Úrazové pojištění

Cestovní pojištění zákazníků CKVT se sjednává za podmínek stanovených ve Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění pojišťovny UNIQA a.s., platných ke dni uzavření pojištění.

X. CESTOVNÍ DOKLADY

Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. K povinnostem zákazníka patří předložit CKVT souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu. V případě, že zákazník nemá platný cestovní doklad a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, nejde o překážku na straně CKVT a zákazníkovi v případě nečerpání zájezdu nevzniká nárok na vrácení záloh ani konečné ceny zájezdu. V případě, že ještě nebyla celá cena zájezdu zákazníkem uhrazena, je zákazník povinen ji uhradit. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na delegáta nebo průvodce s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady CKVT s touto pomocí spojené je povinen zákazník CKVT uhradit.

XI. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země. CKVT zákazníkům nezajišťuje vyřízení potřebných vízových a devizových formalit. Povinnost vyřídit si potřebné vízové a devizové formalities je na straně zákazníka. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

kontaktní mobilní telefon, informace k odjezdu apod.). Pokud má hotel více budov, je informační tabule nebo informační kniha umístěna na recepci hlavní budovy. Delegát Vám zde nabídne možnosti výletů místních organizátorů, u kterých může zprostředkovat Vaši rezervaci. CKVT je v tomto případě pouze zprostředkovatel a nepřebírá žádnou odpovědnost za provedení a průběh výletů. CKVT rovněž nepřebírá odpovědnost za nerespektování písemných pokynů delegáta klientem. CKVT má v nabídce ubytovací kapacity zejména na ostrovech, kde delegát nedojíždí a je k dispozici pouze na telefonu. Sledujte proto informace v kataložích CKVT nebo na www.ckvt.cz. Služba delegátů je službou CKVT klientům nad rámec služeb, které jsou součástí ceny, ale kterou klient neplatí.

XVII. ŠKODY

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CKVT neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalažare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel takto: - dle čl. 22 Varšavské dohody doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 250.000 zlatých francouzských franků, za škodu na zapsaném zavazadle na částku maximálně 250 zlatých francouzských franků/kg a na nezapsaném zavazadle na částku 5.000 zlatých francouzských franků u každého cestujícího, - dle Montrealské dohody (tj. pro mezinárodní leteckou přepravu zahrnují nástupní, výstupní bod či bod přerušení cesty v USA) za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 75.000 USD včetně veškerých právních výloh, resp. 58.000 USD bez právních výloh.

V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel 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 řízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

XVIII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinen:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (zástupce CK), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením

ním čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl.VII.

- právo písemně oznámit CKVT, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CKVT v termínech a za podmínek definovaných v čl. VI. původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CKVT vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. XII a reklamačním řádem CKVT.
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz bod Reklamacie čl. XII)

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu).
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CKVT právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající odstupné.
- bez zbytečného odkladu sdělovat CKVT své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- převzít od CKVT doklady potřebné pro čerpání služeb.
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí a tranzit (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění).
- řídít se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CKVT oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.
- dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle čl. XII.

Práva a povinnosti cestovní kanceláře

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku XVIII. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CKVT.

- CKVT je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CKVT známy.
- CKVT není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- CKVT je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku IX.
- Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CKVT ze smlouvy není CKVT povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
- CKVT je povinna informovat cestujícího o tožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CKVT více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky prodeje CKVT, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

- Osobní údaje zákazníka jakož i spolecestující osob (dále jen osobní údaje) uvedené ve smlouvě o zájezdu jsou podmínkou pro splnění závazků CKVT vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány CKVT, resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CKVT. Osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zaslání obchodních nabídek CKVT, případně dalších správců, dokud s tím subjekt údajů nevyсловí nesouhlas písemnou formou.
- Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atd. je na formuláři Smlouvy o zájezdu uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě a mistopřesežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolecestujících osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost Smlouvy tím zůstává nedotčena.
- Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stálé zákazníky uvedené v katalogu i v budoucích nabídkách (je-li poskytování bonusů vázáno na zpracování osobních údajů). Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.
- Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány CKVT i zpracovatelem automatizovaně, v elektronické formě. Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům CKVT, pověřenému zpracovateli a dále předány UNIQA pojišťovně, a.s., pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a

pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Dále budou předány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK(v EU i zemích mimo EU), a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CKVT obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.

- Při zpracování osobních údajů zákazníka je CKVT povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka, má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CKVT dle zákona č.480/2004 v účinném znění.
- Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalogích či písemných nabídkách, odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny. Pro stanovení cen v katalogích CKVT pro rok 2017 byl stanoven směnný kurz české koruny vůči EUR a USD ze dne 1. 9. 2016. Tyto Všeobecné podmínky prodeje CKVT vstoupily v platnost dne 1. 10. 2016 a vztahují se na zájezdy organizované CKVT.