

# CESTOVNÍ SMLOUVA, část B - Všeobecné podmínky účasti na zájezdech pořádaných cestovní kancelář

## IDEAL-TOUR PRAHA,s.r.o. IČ: 25703269, platné pro zájezdy pořádané v roce 2017, dále jen "všeobecné podmínky".

**Vážení klienti, ještě před zaknihováním Vámi zvoleného zájezdu si přečtěte následující pokyny a informace, tvořící nedílnou součást smlouvy o zájezdu, která se řídí § 2521 a n. podle zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku. Smlouva o zájezdu (dále jen „smlouva“) vzniká mezi objednavatelem a jím přihlášenými spolucestujícími (dále též jen „zákazník“) zapsanými na závazné přihlášce na zájezd podle katalogu pořadatele nebo podle nekatalogové nabídky vydané pořadatelem cestovní kancelář IDEAL-TOUR PRAHA,s.r.o. na straně jedné a cestovní kancelář IDEAL-TOUR PRAHA,s.r.o. (dále též jen „CK“) na straně druhé.**

### Článek I. - Cestovní smlouva

Smlouva uzavřená mezi CK a objednavatelem (dále též „zákazníkem“, „objednatelem“ či „klientem“) má vždy písemnou formu a je tvořena:

(a) katalogem, podle kterého je učiněna nabídka, na základě které je smlouva uzavřena. V případě, že je smlouva uzavřena na základě mimokatalogové nabídky (tzn. nabídky, která není v žádné formě uveřejněna v žádném z oficiálních katalogů CK platných v období, kdy je smlouva uzavřena), je přílohou smlouvy také tištěná forma této nabídky obsahující náležitosti předepsané zákonem.

(b) Těmito všeobecnými podmínkami účasti na zájezdech, které vymezují zejména rámec a podmínky uzavření smlouvy.

(c) Závažnou příloškou na zájezd (dále také jen závazná přihláška nebo jen přihláška) která obsahuje identifikaci osob smluvních stran, základní vymezení zájezdu (ú), kterých (kterých) se smlouva týká (základní vymezení služeb, označení termínu konání a odkaz na patřičný popis v tištěném nebo elektronickém médiu (obvykle katalogu zájezdu nebo www.stranek CK), podle kterého byl zájezd prodán (např. Formou uvedení kódu nebo odkazu), v případě, že je smlouva uzavřena na mimokatalogovou nabídku, je tato nabídka přílohou smlouvy.

Smlouva platí pro všechny další osoby na ní objednavatelem uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na smlouvě vyznačených ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno či dohodnuto odlišně. Smlouva může být měněna pouze písemně a to číselnými dodatky nesoucími podpisy obou smluvních stran.

Smlouva nahrazuje ve smyslu § 2525 odst. (2) zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku, potvrzení o zájezdu, obě smluvní strany svým podpisem na smlouvě stvrzují, že smlouva, včetně všech příloh obsahuje náležitosti uvedené v § 2527 odst. (1) a odst. (2) zák. 89/2012 sb. Občanského zákoníku. Pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že určení času zahájení a ukončení zájezdu je určeno dnem zahájení a ukončení zájezdu.

Objednavatel stvrzuje svým prohlášením a podpisem na závazné přihlášce na zájezd skutečnost, že je oprávněn jednat a ručí za jím přihlášené osoby na této přihlášce uvedené.

Objednavatel jako zástupce spolucestujících (dále též zákazníkú nebo klientú) uvedených ve smlouvě v její části závazná přihláška na zájezd stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd, že od CK převzal veškeré materiály, které je mu CK povinná poskytnout ve chvíli, kdy uzavře smlouvu na jím sjednaný zájezd, a to v dostatečném množství i pro ostatní zákazníkú, jejichž jménem smlouvu podepisuje a že převzal také všechny přílohy smlouvy obsahující veškeré zákonom určené informace.

Objednavatel jako zástupce zákazníkú uvedených na smlouvě stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd skutečnost, že považuje za zcela dostatečné informace o kategorii vybavenosti, poloze a hlavních charakteristických znacích ubytování, které je součástí zájezdu sjednaného předmětnou smlouvou a také, že považuje za zcela dostatečnou charakteristiku dopravního prostředku, kterým je realizována doprava na zájezd sjednaném smlouvou, jakož i informace o kategorii dopravního prostředku a údaje o trase cesty a času odjezdu na zájezd a příjezdu ze zájezdu. Dále objednavatel potvrzuje svým podpisem skutečnost, že ve chvíli uzavření smlouvy obdržel všechny její části, tak jak jsou popsány v tomto článku.

Objednavatel jako zástupce zákazníkú uvedených na smlouvě stvrzuje svým podpisem na závazné přihlášce na zájezd, že dostal uspokojivou odpověď na všechny otázky, které považuje on i osoby společně s ním uvedené v smlouvě za důležité pro výběr zájezdu a čerpání poskytnutého produktu a následně sjednání této smlouvy a to písemně. Pokud zákazník nepožaduje žádné další doplňující informace a služby zákazníkem zvláště vymešné a neobdržel tudíž žádné písemné vyjádření ze strany CK, stvrzuje svým podpisem i to skutečnost. Předmětné písemné vyjádření musí být stvrzeno jak objednavatelem, tak zástupcem CK

### Článek II. - Všeobecná ustanovení a upozornění

Pokud tyto podmínky odkazují na internetovou adresu CK nebo na www stránku CK, pak mají obě strany za to, že jde o adresu [www.ideal-tour.cz](http://www.ideal-tour.cz).

Při výběru zájezdu si dobře všimněte nabízených služeb. Jejich obsah popsany v katalogu zájezdú CK nebo v mimokatalogové nabídce CK, podle kterého je smlouva uzavřena, dále jen katalog, tvoří nedílnou část smluvních ujednání mezi klienty a CK (ostatní materiály např. doprovodné letáky hotelú, ústní sdělení, apod.) mají pouze informační charakter a obě strany mají za to, že nejsou závazné. Závazný je takový materiál pouze v případě, že obsahuje nabídku CK, která se liší jak cenově, tak smlouvou služeb od nabídek uvedených v oficiálních katalogech CK, aktuálních v době uzavření smlouvy) ve vztahu k smluvně sjednané souboru poskytovaných služeb (dále jen zájezdu), je třeba si uvědomit některé skutečnosti vyplývající ze zvoleného zájezdu, tak i poskytování fakultativních služeb, které si v rámci zájezdu zákazník objednal.

Např. pokud volíte pokoje 3, 4lůžkové (tedy obvykle 2lůž. s jednou nebo dvěma přistýlkami nebo v případě čtyřlůžkových pokojú např. pokoje se dvěma dvojlůžky tzv. „Queen size“ tj cca 130 cm šířky) je omezené pohodlí vyjádřeno ve vztahu k základní ceně (tj. ve 2lůž. pokojí). Proto zejména pro dospělé doporučujeme volit pouze 2 lůžkové pokoje. Cenová nabídka poskytuje všem zákazníkú možnost výběru kapacit a programú jak z pohledu ceny, tak z pohledu kvality. K orientaci slouží zejména popis těchto zařízení v katalogu a veškeré další zde uvedené údaje (případně v jiné oficiální nabídce vydané CK) a informace podané ze strany CK.

CK poskytuje na požádání podrobné vysvětlení očekávané úrovně služeb ve vztahu k dohodnuté cenové hladině zájezdu, resp. dalších poskytovaných služeb. Ubytovací zařízení jsou ze strany CK pečlivě vybírána, přesto je dobré si při výběru uvědomit, že k odpočinku patří i zábava a tedy i místa popisovaná jako klidnější nevylučují blízkost obvyklých zábavních zařízení. Pokud není zvláštním smluvním ujednáním dohodnuto odlišně, negarantuje CK, přidělení ubytovacích kapacit - pokojú v hotelu nebo apartmánu v apartmánových komplexech, které je vždy v plné místní dispozici smluvního partnera CK a proto nemůže být umístění pokojú,apartmánu v rámci ubytovacího zařízení předmětem reklamace. Standardní jednolůžkové pokoje mají obvykle malou výměru a nemusí být vybaveny balkonem a to ani v případě, kdy je u dvojlůžkových pokojú balkon ze strany CK garantován.

Dále CK klientú doporučuje posoudit volbu zájezdu i z hlediska zvláštností v zemi, kterou si vybíral (např. skutečnost, že v Itálii je většina pláží privátních a tu

díť je třeba počítat i s náklady na uhrazení vstupu atd.)

Prodeje typu last minute mají vždy charakter prodáje zbytkových kapacit, případně prodáje podle speciální nabídky ubytovacího zařízení nebo dopravní společnosti. Pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že prodáje typu last minute jsou vsochny prodáje, které jsou prodány podle katalogu a jejich cena nepřesáhne 85% ceny katalogové anebo zvláštní nabídky kapacit, které nemusí být předmětem katalogové nabídky a které jsou označené termínem na poslední chvíli, nebo last minute. Vzhledem k tomu charakter prodáje mají obě strany za to, že může dojít k drobným odchylkám mezi kvalitou a charakterem služeb poskytnutým podle prodáje typu last minute a služeb popsaných v katalogu u předemité kapacit (pokojé prodané v režimu last minute nemusí být vybavené balkonem i v případě, že základní katalogový popis hotelu tuto službu nabízí, nemusí být poskytnuty nadstandardní služby jako jsou klimatizace, nápoje k jídlům, možnost bezplatného čerpání animáčních programú, které hotel poskytuje atp. Pokud dojde k takovéto úpravě služeb, mají obě strany za to, že tato skutečnost je již zohledněna ve sjednané ceně a že tyto úpravy nemohou být předmětem reklamace. Hotelové služby, které nabídky typu Last Minute mohou být ve vyšší míře nežli nabídky standardní díky overbookingu (překnihování) hotelú poskytnuty v náhradním ubytovacím zařízení ve smyslu článku X těchto všeobecných podmínek, obě strany souhlasí s tím, že tato skutečnost je mj. vyjádřena nižší cenou a nemůže být proto předmětem reklamace a to ani v případě, kdy katalogová cena zájezdu do hotelu, ve kterém by takové náhradní ubytování bylo poskytnuto, je nižší než katalogová cena hotelu sjednaného smlouvou, pokud cena zájezdu typu „last minute“ je nejméně o 15% nižší nežli katalogová cena takového hotelu ve kterém je náhradní ubytování poskytnuto. Veškeré časové údaje jsou orientační, výjma přesné hodiny odjezdu a srazu na zájezd. Stejně tak údaje udávající vzdálenost hotelu od pláže jsou orientační. V katalogu jsou umístěny orientační mapy s trasami zájezdú. Trasy z odjezdového místa do prvního místa dle programu a z posledního místa dle programu do příjezdového místa jsou vyznačeny orientacně a mohou se s ohledem na dopravní a místní podmínky měnit. Výtčet paměťohodností u jednotlivých míst navštívěných v rámci poznávacích zájezdú, který je uvedený v katalogu má charakter informační a slouží jako přehled hlavních paměťohodností v dané lokalitě tak, aby si mohl klient sestavit program v čase, kdy není organizován ze strany CK. Změna programú poznávacích zájezdú vyhrazena vzhledem k aktuálním podmínkám (nepříznivé počasí, dopravní situace, mimořádné veřejné akce v lokalitě, atp.). Uvedené výše vstupného je odvozena na údajích sezóny 2016 a může se měnit. Všechny ostatní údaje, sloužící k orientaci klientú (např. údaje o dopravních předpisech, vstupech atd.) jsou založeny na informacích, které nemusí být aktuální a CK neodpovídá za případné škody, které by mohly z tohoto úvodu klientú vzniknout.

Při zájezdech zejména pobytových je v den příjezdu ubytování vždy v odpoledních hodinách a v den odjezdu se pokoje opouštějí zpravidla okolo 10:00 hod. Pokud není výslovně uvedeno jinak, tento postup je dán nutností přípravy pokojú.

Při zajištění letecké přepravy je první a poslední den zájezdu určen k přípravě. Obě strany se dohodly, že vzhledem k možnému přesunu času odletu a příletu mohou být stravovací služby v příletový a odletový den řešeny formou tzv. „balíčku“. V případě, že „balíček“ nebude poskytnut, finanční kompenzace ve výši 200 Kč na osobu za nečerpávanou stravovací službu. Takto mohou být řešeny stravovací služby pouze v případě, že z důvodu posunu letového času nebude tyto možné poskytnout řádně. Pokud je v katalogu jako stravovací služba uveden „švédský stůl“, jedná se o typ stravování, kdy si zákazník vyberou z několika druhú zeleniny, studených salátú, tepalých jídel a dalších příloh, dále si klient vybírá dezert (v hotelovém zařízení vyšší kategorie - v restauracích Vám hotelová obsluha, dle Vašeho výběru podává stravu). Není-li uvedena bližší specifikace, pak je nutno mít za to, že snídaně je tzv. kontinentální (pečivo, máslo, jam, čaj nebo káva) a večeře a oběd jsou seiovírané. Na skladbu stravování a způsob jeho konzumace a čas jeho poskytování nemá CK vliv.

### Článek III. - Služby průvodce, delegát a technický servis

Pokud zájezd zahrnuje služby českého průvodce, jsou tyto dány následovně: doprovod zájezdu po stránce organizační, dále poskytuje v autokaru rámcové místostopné historické a další výklady, poskytuje doprovodný materiál, atp. Rovněž v rámci možnosti daných mezinárodními úmluvami o průvodcovské službě, doprovází skupinu při jednotlivých prohlídkách. Pokud zájezd zahrnuje služby delegátá, jsou tyto dány mezinárodní všeobecně uznávanou praxí, kdy se jediný zástupce CK (dále jen „delegát“) věnuje klientú ubytovaným v několika hotelových zařízeních a zařízeních jim obobných v jím smluvně zajišťované lokalitě. K zajištění kontaktu s klienty užívá přímětených prostředkú (informační tabule nebo delegátské knihy s pohotovostním kontaktem na mobilní telefon a listem připomínek, stanovení „kontaktních hodin“ např. 2x týdně, atp.) Pokud se klient rozhodne kontaktovat delegátá mimo jeho úřední hodiny, čini tak vždy na vlastní náklady.

Pokud zájezd zahrnuje služby technického servisu CK, zahrnuje tato služba asistentú zájezdu v českém jazyce, na kterou se v případě problémú můžete na vlastní náklady telefonicky obrátit.

### Článek IV. - Dopravní služby

Pokud cena zájezdu obsahuje dopravu luxusním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem vybaveným klimatizací, WC, videem, polohovatelnými sedadly. Obvykle je tato přeprava realizována autokary typu Neoplan, Volvo, Scania, atp. Obě strany mají za to, že pokud dojde během přepravy k poruše na klimatizaci, WC či videu, jedná se o drobnou poruchu závadu, která nezakládá nárok na zahájení reklamáčního řízení. V případě nízké obsazenosti poznávacích zájezdú může CK poskytnout dopravu luxusním autokarem vozidlem, které nemá v základním vybavení WC (toto ustanovení platí pouze pro zájezdy s obsazeností menší nežli 35 os.). Pokud zájezd zahrnuje dopravu standardním autokarem, znamená to, že je tato doprava realizována autokarem, který je vybaven polohovatelnými sedadly. Obvykle je tato doprava realizována autokary typu Karosa Lux.

Letecké zájezdy a vybrané autokarové zájezdy jsou ze strany CK pořádané ve spolupráci s dalšími cestovními kancelářemi.

**Služba svoz** - CK IDEAL - TOUR si vyhrajuje právo zajišťovat svozy z jednotlivých míst osobními automobily či mikrobusey. V případě, že je v jednom nastupním místě méně než 8 cestujících může CK IDEAL - TOUR změnit zajištění dopravy klientú k zájezdu na veřejnou hromadnou dopravu (meziměstské autobusy, vlak, metro). V případě zrušení svozu kdy v nástupním místě bude méně než 8 cestujících bude navrácen případný příplatek za tzv. „svoz“. Klientovi bude tato částka propočtena po návratu ze zájezdu a to v kanceláři, kde si zájezd zakoupil. V takovém případě bude klient informován v polynech na zájezd. Změna služby svozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného storna podle všeobecných podmínek. Místo a čas odjezdu na zájezd se řídí „Pokyny k zájezdu“, který klient obdržel od CK cca 7 dní před odjezdem/odletem.

V případě sjednávání služeb letecké dopravy je objednavatel vždy písemně nebo ústně informován o tom, která letecká společnost přepravu zajišťuje. CK je povinna informovat klienta o identitě leteckého přepravce a mít k dispozici v prostorách provozovny či na www stránkách černou listinu leteckých přepravců, která je čtvrtletně aktualizována.

Práva a povinnosti klientú a CK při autokarové nebo letecké přepravě sjednané na základě smlouvy se řídí platnými zákony ČR a státní ve kterých je taková přeprava realizována, dále platnými mezinárodními smlouvami, které se takové přepravy týkají a dále přepravním řádem CK, který je nedílnou součástí všeobecných podmínek účasti na zájezdech CK. Přepravní řád je uveřejněn na adrese [www.ideal-tour.cz](http://www.ideal-tour.cz) a dále je k dispozici u každého smluvního zástupce CK. Klient a CK se dohodly, že klient svým podpisem na smlouvě stvrzuje také skutečnost, že mu jsou známy tyto všeobecné podmínky včetně přepravního řádu a že s těmito všeobecnými podmínkami, včetně přepravního řádu, souhlasí.

### Článek V. - Základní podmínky účasti

Nezbytnou podmínkou účasti klienta CK na zahraničních zájezdech CK je vlastnictví platného cestovního pasu a případně jiných či dalších dokumentú nutných pro vycestování do zahraničí (zejména platného OP, pokud klient cestuje do země EU a nechce cestovat s platným cestovním pasem, cestovním vízum atp.). Pokud není výslovně uvedeno v katalogu, není poplatek za vízum v ceně zájezdu. CK může jako tranzitní zemi pro příjezd k pobytovému či poznávacímu zájezdu použít zemi, kde je vízová povinnost. Na tuto skutečnost upozorní CK písemně klienty nepozději 21 dnú před odjezdem na zájezd, pokud dojde k uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 21 dnú před odjezdem, upozorní CK na tuto skutečnost při uzavření smlouvy. Obě strany mají za to, že nesplnění této lhůty nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy. Další podmínkou je uzavření pojistky na letečném výletu v zahraničí po dobu trvání zájezdu, pokud tato pojistka není zahrnuta již v ceně zájezdu a pokud se nejedná o zájezd, který je organizován pouze na území ČR. Podmínkou účasti klienta CK na zájezdech CK je dodržení základních norem a pravidel slušného chování (jako hrubé porušení této podmínky je chápáno zejména nadměrné užívání alkoholu, obtěžování ostatních klientú, výhrůživý, útok na osoby nebo majetek ostatních účastníkú zájezdu nebo zástupců CK apod.). V případě, že tyto podmínky nebudou ze strany klienta splněny či budou prokazatelně porušeny v průběhu trvání smluvního vztahu, zejména v průběhu poskytovaných služeb podle smlouvy, je průvodce, delegát nebo jiný oprávněný pracovník CK zmocněn k vyloučení takového klienta ze zájezdu, čímž ukončí smluvní vztah mezi CK a předmětným klientem. V takovém případě CK neposkytne jakoukoliv finanční kompenzaci ani nezajistíje návrat do odjezdového místa. Děti do 15 let mohou cestovat jen v doprovodu dospělých osob, které za ně ručí (cestují-li samy, pak jen s písemným souhlasem zákonného zástupce). Osoby mě 15 - 18 let věku mohou samostatně cestovat také pouze s písemným souhlasem a zplnomocněním svých zákonných zástupců. Pokud jsou klienti starší 65 let nebo mají-li zdravotní problémy, doporučujeme konzultovat způsobilost k účasti na zájezdu, zejména u zájezdú do klimaticky či epidemiologicky náročných oblastí, s ošetřujícím lékařem. Účast na zájezdu (poskytnutí služeb dle smlouvy) je dále podmíněna řádným dodržím smluvních podmínek ze strany klientú a to zejména podmínek týkajících se plateb za objednaný zájezd a jejich termínú, jakož i poskytnutí pravidelných a úplných informací požadovaných ze strany CK pro zaknihování a vytvoření závazné přihlášky.

V případě, že zákazník (klient) nesplní některou z podmínek účasti na zájezdu, CK je oprávněna kdykoliv po zjištění této skutečnosti odstoupit od smlouvy a to i v případě, že došlo k čerpání některé ze služeb zájezdu. CK v takovém případě neručí za škody tímto klientovi (klientú) vzniklé a není povinna poskytnout objednateli jakoukoliv finanční kompenzaci nebo slevu z ceny služeb. Při takovém odstoupení ze strany CK je zákazník povinen uhradit odpůstné podle článku XII těchto všeobecných podmínek.

### Článek VI. - Závaznost smlouvy

Smlouva je mezi zákazníkem a osobami jím k účasti na zájezdě přihlášenými a CK závazně uzavřena ve chvíli podpisu řádně vyplněné závazné přihlášky a to oběma stranami a CK je povinna poskytnout touto smlouvou dohodnutá plnění pouze v případě, že je ze strany zákazníkú v řádném termínu zaplacená celá cena zájezdu, jakož i dále objednaných služeb. Právo účasti na zájezdu zákazníkú a osob jím na zájezdě přihlášených vzniká řádným zaplacením ceny zájezdu. Povinnost závazné rezervace - zaknihování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníkú ze strany CK, vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané přihlášky na zájezd, tedy uzavřením smlouvy, prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito všeobecnými podmínkami a prohlášením, že s těmito souhlasí a zaplacením nejméně 50 % zálohy z ceny zájezdu. Zálohu nebo celou cenu za poskytování zájezd sloužící zákazník ve čas prodejních místech CK nebo u jeho smluvních prodejcú (cestovních agentur). Cestovní agentura vybírá zálohové platby jménem CK nebo zaplacením na účet CK.

### Článek VII. - Platební ujednání

Zákazník je povinen při podpisu smlouvy složit CK finanční zálohu na objednané služby a to ve výši nejméně 50% ceny předmětných sjednaných služeb za všechny klienty uvedené na jím podepsané smlouvě.

Doplátek za objednané služby je zákazník povinen uhradit nepozději 30 dnú před odjezdem (poskytnutím první služby podle smlouvy) pokud není přímo u

nabídky zdarma uvedeno jinak. Rozhodným dnem pro tuto lhůtu je den ve kterém je cena za doplatek hrazena buď pokladnou, nebo pípsána na účet CK. Pokud je smlouva uzavřena ve lhůt kratší než 30 dní před odjezdem na zájezd, musí zákazník zaplatit celkovou cenu zájezdu jedinou současně s podpisem smlouvy a jejím zaknihováním. Bude-li přihláška vyplněna nepravdivě nebo doplatek nebude vyrovnán do 30 dní před poskytnutím první služby podle smlouvy v případě, že tato byla uzavřena ve lhůt delší než 30 kalendářních dnů, před poskytnutím první služby anebo pokud nebude cena za smlouvou sjednané služby uhrazena při jejím uzavření v případě, že smlouva je uzavřena ve lhůt kratší než 30 kalendářních dnů před poskytnutím první služby podle této smlouvy, je CK oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy bez předchozího upozornění. Obě strany se dohodly, že v takovém případě nepokryté CK klientům žádnou finanční kompenzaci. Při takovém odstoupení ze strany CK je zákazník povinen uhradit odpustné podle článku XII těchto všeobecných podmínek.

#### Článek VIII. - Cena zájezdu

Služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou specifikovány v katalogu u jednotlivých nabídek a programů u oddíle „cena obsahuje“ a jsou předmětem plnění ze strany CK.V případě, že je smlouva uzavřena podle mimo katalogové nabídky jsou služby zahrnuté v ceně zájezdu uvedeny v oddíle „cena obsahuje“ předmětem mimo katalogové nabídky, jejíž tištěná forma je přílohou smlouvy. Žádné jiné služby není CK povinná klientům na základě této smlouvy poskytnout, vymeza služeb fakultativních, které si klient prokazatelně objednal a řádně uhradil. Cena zájezdu je stanovena dohodou mezi klientem a CK. Jednostranně měnit dohodnutou cenu ze strany CK lze pouze výjimečně v případech, kdy v době mezi přihlášením na zájezd a jeho konáním dojde k poznatelným změnám, které budou mít za následek zvýšení ceny služeb smluvních v smlouvě, z důvodů zvýšení ceny za dopravu, ceny služeb spojených s dopravou - přístavištních a letištních taxy a nebo ceny pohonných hmot nebo díky změně směnného kurzu koruny o více než 10 %, v souladu s ustanovením §2530 občanského zákoníku. V takovém případě bude klient CK informován o jednostranně navýšené ceně a vyzván k doplatku základní ceny. Doplatek základní ceny je určen vždy rozdílem mezi nákladem kalkulovaným a nákladem aktuálním vyjádřeným v českých korunách.

#### Vypočet pro navýšení ceny podle tohoto článku je následující:

**Při změně směnného kurzu české koruny:** Ceny uvedené v katalogu používané a pobytových zájezdů jsou kalkulovány podle směnného kurzu české koruny k euru případně k méně státu do kterého je zájezd pořádan, pokud nejde o členský stát eurozóny nebo k americkému dolaru, pokud ubytovacím zařízením účtuje cenu vamerických dolarech; vyhlášeného ČNB ke dni 3.10.2016 dále též „základní kurs“. Pakliže se směnný kurs české koruny k základnímu kursu změni o více než 10% (koruna oslabí) 40 den (nebo nejbližší následující pracovní den, pokud je 40 den před poskytnutím první služby dnem pro který ČNB nevydává předmětný údaj o kursu koruny) před poskytnutím první služby podle takové smlouvy (dále též „aktuální kurs“) je pořadatel zájezdu oprávněn jednostranně upravit cenu ve smyslu § 852c občanského zákoníku a to takto: v případě že podíl základního kurzu k aktuálnímu kursu (podíl %)=(základní kurs/aktuální kurs \* 100) bude, vyjádřeno v procentech, 89%, cena zájezdu bude navýšena o 7% (sedm procent) a dále bude navýšena o 0,5% (půl procenta) za každý celý procentní bod o který se podíl základního a aktuálního kurzu změni směrem dolů (například v případě že tento podíl bude 88% má CK nárok cenu jednostranně navýšit o 7,5% atp.).

#### Při změně cen pohonných hmot:

**Letecké zájezdy:** Jestliže se cena leteckého paliva (JET A-1) na světových trzích zvýší nad referenční Platts 650 USD/MT, vyhrajuje si CK právo účtovat palivový příplatek ve výši 5,-Kč za každou zapačatou hodinu letu na jednu letenku za každé 1% (jedno procento) nárůstu ceny leteckého paliva. Pro účely této smlouvy se za světovou cenu leteckého paliva považuje uvedený základ Platts „Bargess FOB Rotterdam High“ průměr za obchodní dny, publikovaný v „Platts Marketscan“ použitý pro formulovou cenu paliva. Palivový doplatek je součástí ceny, tzn. je neretundovatelný a podléhá storno poplatkům. Uvedená cena nemusí zahrnovat aktuálně publikované letištní taxi dle daných destinací.

**Autokarové zájezdy:** Jestliže se cena motorové nafty na českém trhu zvýší nad cenu 35 Kč/litr (včetně DPH), vyhrajuje si CK právo účtovat jednostranně navýšení cenu o tzv. palivový příplatek ve výši 3% z ceny předmětné jízdenky za každé započaté 3 Kč nárůstu ceny motorové nafty nad v tomto článku stanovenou hranici nebo o 1% z celkové ceny zájezdu u takových zájezdů, kde je cena dopravy zahrnutá již v základní ceně zájezdu. Pro účely této smlouvy se za cenu motorové nafty na českém trhu považuje cenový základ publikovaný společností CCS jako průměrná denní cena pohonných hmot (v tomto případě nafty). Palivový doplatek je součástí ceny, tzn. je neretundovatelný a podléhá storno poplatkům.

**Při změně letištních tax a místních poplatků:** V případě změny ceny letištních tax nebo místních poplatků, je cestovní kancelář oprávněna navýšit jednostranně cenu o částku, o kterou takové taxy nebo poplatky narostly mezi 3.10.2016 a 30 dnem před poskytnutím první služby podle smlouvy. Cenu nelze ze strany CK jednostranně měnit v době kratší než 21 kalendářních dnů před určeným dnem odjezdu. Za zvýšení ceny nelze pokládat finanční úhrady vizových povinností, ať již v katalogu deklarovaných, či zavedených dodatečně, či uplatněných dle ustanovení těchto podmínek, pokud cena za vizum není výslovně zahrnuta v ceně zájezdu.

**Slevy z ceny zájezdu:** poskytování jednotlivých slev se zásadně nekumuluje, tj. vždy se uplatňuje pouze sleva jediná, pokud není výslovně uvedeno jinak.

#### Článek IX. - Minimální počet účastníků

Realizace objednaného zájezdu je podmíněna minimálním počtem účastníků ve výši 34 osob, pokud není uvedeno jinak. Pokud nebude naplněn minimální počet účastníků zájezdu, je CK oprávněna zájezd zrušit. O zrušení zájezdu z důvodu nízké naplněnosti rozhodne CK nejpozději 14 kalendářních dnů před odjezdem. O zrušení zájezdu je CK povinná zákazníkovi informovat nejpozději do 2 pracovních dnů od jeho zrušení. Rozhodným dnem pro podání informace o zrušení zájezdu je den podání oznámení na poštovním úřadě. Ve stejné lhůt odešle CK zákazníkům složené platby. Zrušení zájezdu ze strany CK z důvodů uvedených v tomto článku nepodléhá žádným storno poplatkům. Pro případ zrušení zájezdu z důvodu výše uvedených, nabídne CK na základě nové smlouvy zájezd srovnatelný.

#### Článek X. - Změna sjednaných služeb ze strany CK

Pokud dojde z důvodů hodných zvláštního zřetele (pro účely této smlouvy se obě strany dohodly, že důvody hodné zvláštního zřetele jsou tyto: uzavření celého ubytovacího zařízení nebo jeho části z provozních důvodů, překnihování (overbooking - nenadále obsazení kapacity) hotelu, snížení lůžkové kapacity hotelu v důsledku poruchy na instálkách, výpadek provozu v některé části hotelu, zejména v kuchyni, prádelně atp., opravy místních komunikací, letišť, přetížení letecké přepravy, vytvoření složité dopravní situace lokálního či regionálního cha-

rakteru, nepřezkoušené oblasti nebo uzavření některých objektů z důvodů oprav, manifestací, lokálních nebo státních svátků) dojde k některým nezbytným změnám, např. změna trasy, nutné menší programové změny, změna odletového místa a dle v případě letecké přepravy, ubytování v náhradním objektu stejné či vyšší kategorie, podle oficiální kategorie obvyklé v zemi, kde jsou tyto služby poskytovány (např. označení hotelu nebo ubytovacího zařízení hvězdičkami, či písmeny) srovnatelného umístění (pro účely smlouvy mají obě strany za to, že srovnatelným umístěním se rozumí umístění ve shodné oblasti, v případě pobytových zájezdů je brána tolerance 300 m od původního údaje pro vzdálenost od pláže), změna organizace stravování atp.; se obě strany dohodly, že mají za to, že tyto změny nemají charakter porušení smluvních ujednání podle této smlouvy a že nezakládají nárok na odstoupení od smlouvy nebo poskytnutí finanční či jiné kompenzace. Charakter těchto drobných změn neumožňuje CK zákazníkovi informovat před odjezdem na zájezd a některé mohou být započítány okolnostmi, které jsou známy až v průběhu zájezdu. V takovém případě je zástupce CK plně oprávněn k provedení změn ve smyslu náhradního ubytování a úpravy programu či zajištění programu náhradního. V případě využití nepravdivě hromadné přepravy osob upozorňuje CK na možnost vzniku zpoždění a to zejména z technických důvodů nebo z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení leteckých cest nebo ztížené přenosnosti pozemních komunikací a hraničních přechodů.

CK neodpovídá za zpoždění nebo škody, které mohou účastníkům zájezdu vzniknout v důsledku zpoždění při přepravě,pokud tuto zpoždění není přímo zavineño smluvním partnerem CK. Zpoždění také nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy nebo uplatnění jiných nároků.

Ve zcela výjimečných případech může dojít k závaznějším změnám, např. přesunutí termínu odjezdu o více než 96 hodin, významné změny programu či způsobu přepravy atp. V takových případech vyvíjí CK všech možností klientů, kterých se taková změna týká bezodkladně informovat. Pokud nebude klient s těmito změnami souhlasit, má právo na vrácení již uhrazené částky nebo na převod této částky na úhradu ceny nově objednaného zájezdu bez storno poplatků. V takovém případě CK určí vhodnou lhůtu k vyjádření ohledné změny. Jestliže nedojde po odjezdu zájezdu k plnění významného podílu dohodnutých služeb, provede CK na vlastní náklady vhodná alternativní opatření. Pokud vznikne náhradním plněním prokazatelně cenový rozdíl na úkor klienta, bude nabídnut náhrada rozdílů mezi konkrétní nabídnutou a uskutečněnou službou. Pokud dojde k neplnění programu považovávajícího zájezdu z důvodů nezávaněných přímo CK (zejména z důvodů nepředvídané dopravní situace, nepředvídaných změn v otvácích dobách objektů, dočasných uzavírek komunikací po trase, dočasného omezení provozu komunikací po trase, stávek, demonstrací, extrémních klimatických jevů atp.), může být tato skutečnost předmětem reklamace pouze v případě, že takové neplnění postihne více než 25% programu takového zájezdu. CK je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníkovi operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předmět sjednané služby.

#### V takovém případě je CK povinná:

- Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přítom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb.
- Upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neovisí od činnosti a postupu CK nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnut jinak. CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající pro klienta ze změn sjednaných služeb, kromě případů uvedených v jiných odlišných těchto podmínkách. CK nenese odpovědnost zejména v případech, pokud k těmto změnám došlo: \* zavinením, které lze přičíst klientovi \* zavinením třetí strany, jež nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a to v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné vyplývající z okolností, jejichž vzniku nelze objektivně zabránit (zejména z důvodů živelných pohrom, neobvyklé objektivními okolnostmi zapříčiněné dopravní situace při přesunech, mimořádných opatření zavedených úřady spravující předmětné území, stávky atd.).

#### Článek XI. - Zrušení zájezdu ze strany CK

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a to zejména v případě, kdy MZV ČR nedoporučí občanům ČR cestovat do cizího destinačního nebo např., objektivního nedostatečného obsazení zájezdu. atp. V tomto případě poskytne CK zákazníkům možnost výběru jiného zájezdu CK ve srovnatelné úrovni nebo plně a bezodkladně vrácení uhrazené částky. O zrušení zájezdu je CK povinná vyzrozumět klienta písemnou formou (obě strany mají za to, že písemná forma zahrnuje i vyzrozumění prostřednictvím elektronické pošty).

#### Článek XII. - Zrušení zaknihování zájezdu ze strany klienta

Kdykoli před odjezdem vybraného zájezdu má klient právo odstoupit od smlouvy osobně nebo doporučeným dopisem. Obě strany se dohodly, že vzhledem k charakteru činnosti CK mohou klienti odstoupit od smlouvy pouze po zaplacení odpustného, (dále též stornopoplatek), který kryje náklady a škody, tímto zrušením CK vzniklé. Výše stornopoplatku je sjednaná níže. V případě, že náklady na zajištění zájezdu byly ze strany CK prokazatelně vyšší, nežli je v tomto článku sjednaná výše stornopoplatků, pak se obě strany dohodly na tom, že stornopoplatek odpovídá výši, těchto prokazatelně vynaložených nákladů (například nákladů na zajištění letenky atp.). Rozhodujícím dnem pro stanovení výše stornopoplatku je den, kdy se klient dostavi osobně do CK a odstoupí od smlouvy nebo kdy je CK doručeno písemně oznámení o odstoupení od smlouvy. Lhůta podle které je stornopoplatek vypočítán je pak rozdílem mezi tímto dnem a dnem poskytnutí první služby (dále jen "den před stanoveným odjezdem" = den poskytnutí první služby podle smlouvy - den oznámení o odstoupení od smlouvy ze strany klienta jak uvedeno výše). Níže uvedené stornopoplatky jsou vyčísleny procentem z celkové ceny zájezdu osoby (osob), která (ě) zájezd zrušila (y). Pokud je v ceně zájezdu zahrnuto poskytnění proti stornopoplatkům je ve vlastním zájmu klientů, aby se seznámili s podmínkami, za jakých mohou na pojišťovně uplatnit svůj nárok na refundaci stornopoplatků.

Den před stanoveným odjezdem	Stornopoplatek
Více než 60 dní	10 % (zájezdy s leteckou dopravou 20 %)
59 až 26 dní	50 %
25 až 10 dní	80 %
9 dní a méně kalendářních dní včetně dne odjezdu	100 %

V případě, že si klient u CK zakoupil či objednal letecký zájezd, neuzije se výše uvedená tabulka pro účely storna letenek. V případě zrušení leteckého zájezdu ze stra-

ny klienta se výše uvedená tabulka užije pro účely určení stornopoplatku za ubytovací a delegátorské služby. K takto určenému stornopoplatku je nutno přičíst stornopoplatek ve výši 100 % ceny dopravy (tj. letenky), a to v případě zrušení leteckého zájezdu kdykoliv po uzavření smlouvy o zájezdu. Objednané a zaplacené letenky jsou nevratné a nepfenosné. Z toho důvodu CK klientům důrazně doporučuje uzavřít pojištění, které zahrnuje též oskodení v případě stornování letenky.

Tyto stornopoplatky platí, pokud není uvedeno přímo u zájezdu jinak, nebo pokud prokazatelně náklady nepřesáhnu výši stanoveného stornopoplatku jak uvedeno výše.

Pokud se klient rozhodne odstoupit od smlouvy z důvodů obavy o vlastní bezpečnost, mohou být ze strany CK výše uvedené stornopoplatky snížené na 80% příslušné částky. Obě strany se dohodly, že pro účely této smlouvy je možné ustanovení tohoto bodu použít pro státní nebo oblasti, ke kterým se aktuálně vyjíždílo MZV ČR a označilo je za státní oblasti, do kterých nedoporučuje vycestovat občanům ČR.

Za odstoupení od smlouvy se 100% stornopoplatkem je nutno považovat i nedostavení se k odjezdu (odletu) na zájezd včas nebo vyloučení ze zájezdu z důvodu jeho vážného narouávání za strany klienta a předčasně ukončení konzultace služeb sjednaných podle smlouvy jakož i odstoupení od smlouvy v průběhu jejího plnění z důvodů, na které CK nemá žádný vliv.

V případě, že se klient sám rozhodne necestovat dále služby zájezdu (být i jen jednotlivě) v době, kdy mu již byla poskytnuta první služba v zájezdu obsažená, je toto považováno oběma stranami také za zrušení resp. odstoupení od platné smlouvy se 100% stornopoplatkem, pro takto nečerpáná služba.

#### Článek XIII. - Změna zaknihování zájezdu ze strany klienta

Do 60 dnů před poskytnutím první služby objednaného zájezdu může klient požádat CK o převedení smluvněho zájezdu na jiný zájezd nabízený podle katalogu, podle kterého byl objednan zájezd původní. V případě kladderého vyřízení se klient zavazuje uhradit poplatek ve výši 200,- Kč za administrativní převedení jedné osoby. V případě převedení je klient povinen uhradit cenu sjednanou pro zájezd, jehož služba bude ve skutečnosti čerpat. Jakkoliv změna podaná klientem v době kratší než 60 kal. dnů před odjezdem bude považována za odstoupení od smlouvy a bude podléhat výše uvedeným stornopoplatkům.

#### Článek XIV. - Ručení za vady

CK ručí za správnost popisu a provedení služeb, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a tyto nemůže ovlivnit. Některé zákaznické zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady, do jednoho měsíce od skončení zájezdu u CK nebo u osoby, která smlouvou zprostředkovala

#### Článek XV. - Pojištění

Zákazníci, kteří si tuto službu sjednají v CK, jsou po celou dobu čerpaní objednaných služeb pojištění základním pojištěním na základě smlouvy uzavřené mezi CK a pojišťovnou, která je označena v katalogu. Pojištěním zákaznika vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento je doležen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí. Možnosti připojištění jsou označeny v katalogu CK a na www stránkách CK. Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoli cesty. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po přeletu příslušnému pracovním na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Každý zákazník CK má možnost dalšího individuálního připojištění. Dále jsou zákazníci CK pojištění povinným smluvním pojištěním podle § 6 zákona 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu na základě smlouvy uzavřené mezi CK a Českou podnikatelskou pojišťovnou a.s.

#### Článek XVI. - Reklamace služeb poskytnutých podle smlouvy, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Povinnosti klientů je při zjištění jakékoli závady (na plnění sjednaných služeb podle smlouvy) tuto závadu bez prodlení na místě například písemně či jinou vhodnou a prokazatelnou formou ohlásit zástupci CK (průvodci, delegátovi atp.) Pokud není tato povinnost ze strany klienta dodržena, CK není povinná poskytnout za takové nedostatky finanční či jinou kompenzaci. Pokud není prokazatelně možné uplatnit reklamaci na místě nebo pokud nedošlo k prokazatelné uspokojivému odstranění předmětné závady (průkaznost takových tvrzení je klient povinen doložit písemným zápisem provedeným v den nahlášení nedostatku vystaveným pracovníkem CK (potvrzením o přijetí reklamace), v opačném případě mají obě strany za to, že tvrzení jsou neprokazatelná a nepříkazná), jsou zákazníci oprávněni reklamovat služby prokazatelnou formou v zákonem stanovené lhůtě. (rozhoduje den vystavení potvrzení o přijetí reklamace ze strany CK, případně den doručení reklamace CK, vyplněný anketní list se za reklamaci nepovažuje). Při reklamaci je nutno vycházet pouze z katalogové nabídky či jiné nabídky výslovně označené jako autorizovaná nabídka, ne však například pouze z inzerátů, letáku, atp., kde mohou být informace zkráceny v některých detailech. CK vynaloží veškeré úsilí k odstranění objektivně zjištěného nedostatku. CK rozhodne nejpozději do tří dnů, zda je či není reklamaace oprávněná. Vzhledem k charakteru reklamčního řízení si vyhrazuje právo využít 30 denní odpovědní lhůty. Pokud CK sledná reklamaci oprávněnou a pokud nedošlo k poskytnutí kompenzace na předmětný недостаток v průběhu třech dnů zájezdu, je povinná poskytnout adekvátní slevu z ceny zájezdu. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 12000 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

#### Článek XVII. - Platnost

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy uzavřené na základě nabídky vynešené v tomto katalogu nebo jiném aktuálním katalogu CK, případně jiné nekatologové nabídky, pokud tato nabídky služby poskytovány v průběhu roku 2017. Nekatalogové nabídkou se rozumí zájezd, který není shodný co do kvality a kvantitativ poskytnutých služeb s žádným ze zájezdů nabízeným podle tohoto katalogu. Případná neplatnost některých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných podmínek a smlouvy. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných podmínek, jsou odpovídající všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku katalogu a ceníku. CK si vyhrazuje právo aktualizace a změny. Tyto Všeobecné podmínky a katalog zájezdů jsou nedílnou součástí smlouvy se zákazníkem a jsou dále publikovány v nabídkovém katalogu zájezdů CK a dále volně k dispozici na všech prodejních místech CK a na internetové adrese CK.

#### Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dnem 5. 10. 2016.