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 zákazníky informovat před odjezdem na zájezd a některé mohou být zapříčiněny 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 nepravidelné 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 propustnosti pozemních komunikací a hraničních přechodů.
CK neodpovídá za zpoždění nebo škody, které mohou účastníkům zájezdu vzniknout v důsledku zpoždění při přepravě,pokud toto zpoždění není přímo zaviněno smluvním partnerem CK. Zpoždění také nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy nebo uplatnění jiných nároků.
Ve zcela výjimečných případech může dojít k závažnějším změnám, např. přesunutí termínu odjezdu o více než 96 hodin, významné změny programu či způsobu přepravy atp. V takových případech využije CK všech možností klienty,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 ohledně 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 nabídnuta náhrada rozdílu mezi konkrétní nabídnutou a uskutečněnou službou.
Pokud dojde k neplnění programu poznávacího zájezdu z důvodů nezaviněných přímo CK (zejména z důvodů nepředvídané dopravní situace, nepředvídaných změn v otvíracích 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 zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby.
V takovém případě je CK povinna:
(a) Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb.
(b) 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 neodvisí 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 dohodnuto jinak. CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající pro klienta ze změn sjednaných služeb, kromě případů uvedených v jiných oddílech těchto podmínek. CK nenese odpovědnost zejména v případech, pokud k těmto změnám došlo: * zaviněním, které lze přičíst klientovi * zaviněním třetí strany, jež nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a to v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelně 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 cílové destinace nebo např., objektivního nedostatečného obsazení zájezdu, atp.

V tomto případě poskytne CK zákazníkům možnost výběru jiného zájezdu CK ve srovnatelné úrovni nebo plné a bezodkladné vrácení uhrazené částky. O zrušení zájezdu je CK povinna vyrozumět klienta písemnou formou (obě strany mají za to, že písemná forma zahrnuje i vyrozumění 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 odstupného, (dále též stornopoplatek), které kryje náklady a škody, tímto zrušením CK vzniklé. Výše stornopoplatku je sjednána 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 stornopoplatků je den, kdy se klient dostaví osobně do CK a odstoupí od smlouvy nebo kdy je CK doručeno písemné 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 uváděné stornopoplatky jsou vyčísleny procentem z celkové ceny zájezdu osoby (osob), která (é) zájezd zrušila (y). Pokud je v ceně zájezdu zahrnuto pojištění 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, neužije se výše uvedená tabulka pro účely storna letenek. V případě zrušení leteckého zájezdu ze strany klienta se výše uvedená tabulka užije pro účely určení stornopoplatku za ubytovací a delegátské 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 nepřenosné. Z toho důvodu CK klientům důrazně doporučuje uzavřít pojištění, které zahrnuje též odškodnění v případě stornování letenky.
Tyto stornopoplatky platí, pokud není uvedeno přímo u zájezdu jinak, nebo pokud prokazatelné náklady nepřesáhnou 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 státy nebo oblasti, ke kterým se aktuálně vyjádřilo MZV ČR a označilo je za státy, 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 narušování ze strany klienta a předčasné ukončení konzumace 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 nečerpat dále služby zájezdu (byť i jen jednotlivé) 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 nečerpané služby.

Článek XIII. - Změna zaknihování zájezdu ze strany klienta

Do 60 dnů před poskytnutím první služby objednaného zájezdu může klient požádat CK o převedení smluveného zájezdu na jiný zájezd nabízený podle katalogu, podle kterého byl objednán zájezd původní. V případě kladného 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 služby bude ve skutečnosti čerpat. Jakákoli 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. Nároky zákazníků zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady, do jednoho měsíce od skončení zájezdu u CK nebo u osoby, která smlouvu zprostředkovala

Článek XV. - Pojištění

Zákazníci, kteří si tuto službu sjednají v CK, jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni základním pojištěním na základě smlouvy uzavřené mezi CK a pojišťovnou, která je označena v katalogu. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento je doložen 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 příletu příslušnému pracovišti 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 pojištěni 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

Povinností 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 povinna poskytnout za takové nedostatky finanční či jinou kompenzaci. Pokud není prokazatelně možné uplatnit reklamaci na místě nebo pokud nedošlo k prokazatelně 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 neprůkazná), 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 reklamace oprávněná. Vzhledem k charakteru reklamačního řízení si vyhrazuje právo využít 30 denní odpovědní lhůty. Pokud CK shledá reklamaci oprávněnou a pokud nedošlo k poskytnutí kompenzace na předmětný nedostatek v průběhu trvání zájezdu, je povinna 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; Web: adr.coi.cz

Článek XVII. - Platnost

Tyto podmínky se vztahují na smlouvy uzavřené na základě nabídky uveřejněné v tomto katalogu nebo jiném aktuálním katalogu CK, případně jiné nekatalogové nabídky, pokud tato nabízí služby poskytované v průběhu roku 2017. Nekatalogovou nabídkou se rozumí zájezd, který není shodný co do kvality a kvantity 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 změn. 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.

Reklama ČPP A5
viz příloha