

Všeobecné smluvní podmínky CK INEX

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Veškerá práva a povinnosti mezi INEX – cestovní kancelář s.r.o., IČ: 26392763 (dále jen „CK“, případně „Pořadatel“) a zákazník se řídí smlouvou o zájezdu, ustanoveními zákona č. 159/99 Sb. a zákona č. 89/2012, „SMLOUVA O ZÁJEZDU“ (dále jen SZ) se skládá z formuláře nazvaného „SMLOUVA O ZÁJEZDU“, z příslušných částí příslušného katalogu (případně elektronické nabídky umístěné na stránkách CK, zaslání či zaslání zákazníkovi) a z těchto „Všeobecných smluvních podmínek“, jakožto informaci poskytnutých dle §9a zákona č.111/2018 Sb. V případě rozporu mezi těmito „Všeobecnými smluvními podmínkami“ a textem formuláře SZ má přednost formulář SZ.

II. ZÁKÁZNÍCI ZÁJEZDŮ

Zákazníkem může být fyzická osoba i právnická osoba (dále vždy jen „zákazník“). CK poskytuje služby všem zákazníkům bez omezení. V případě, že zákazník není občanem ČR, je povinen toto ohlásit CK a případně respektovat omezení vyplývající z mezinárodního práva. Zákazník zájezdu musí v den odjezdu zájezdu dosáhnout 18-ti let. Osoby mladší 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze s písemným souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu, případně musí prokázat, že jsou oprávněni sami smlouvu uzavřít. Zákazníkem se fyzická či právnická osoba stává až po vyplnění smlouvy o zájezdu (popřípadě zasláním internetové objednávky) a následným potvrzením ze strany CK.

III. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Záměrečkou službu CK má právo žádat po CK tzv. „rezervaci“. Rezervace zájezdu je maximálně 7 dní, pokud není sjednáno jinak. Tato doba se zkracuje s blížícím se odjezdem – v době kratší než 1 měsíc na 2 dny, v době kratší než 15 dní 4 hodiny, pokud není sjednáno jinak. Během rezervace je nutno odevzdat či odeslat vyplněnou SZ a to tak, aby byla CK doručena do konce lhůty určené k rezervaci a v téže lhůtě uhradit zálohu. Nestane-li se tak, může být rezervace zrušena. Pokud během lhůty určené k rezervaci zájemce doručí CK podepsanou SZ a ta bude ze strany CK potvrzena, dochází okamžikem potvrzení k uzavření smlouvy a ze zájemce se tímto okamžikem stává zákazník (viz čl. II).

2. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených na SZ. SZ nahrazuje potvrzení o zájezdu dle ustanovení § 2525 občanského zákoníku. Zákazník má po uzavření SZ právo na poskytnutí zájezdu a dalších služeb ve smlouvě o zájezdu uvedených. Zájezd je vždy službou pro jednoho zákazníka, nikoliv službou pro více osob. V případě, že zákazník uzavře SZ pro více osob (dále jen „spolucestující“), má se pro účely SZ za to, že uzavřel smlouvu na více zájezdů. Zákazník, který je na smlouvě podepsán, odpovídá CK za úhradu ceny všech zájezdů ve smlouvě uvedených a to až do doby, kdy další spolucestující osoby smlouvu podepíší a takto podepsaná SMLOUVA O ZÁJEZDU bude doručena CK. V případě, že zákazníkem je právnická osoba, odpovídá za ceny všech zájezdů ve smlouvě uvedených. Konkrétní fyzická osoba, která SZ za právnickou osobu podepsala, ručí CK za uhrazení ceny všech zájezdů pro případ, že právnická osoba nesplní svoji povinnost.

3. Zákazník vždy odpovídá za správné a úplné vyplnění identifikačních údajů jak u své osoby, tak u spolucestujících. Identifikačními údaji se rozumí minimálně u fyzických osob jméno, příjmení, datum narození a případně i trvalé bydliště a u právnických osob název, sídlo a IČO. Zákazník dává uzavřením SZ CK souhlas k použití jeho osobních údajů a k zasilání nabídek CK v budoucnosti.

4. Zákazník je oprávněn postupit SZ další třetí osobě, pokud splňuje podmínky účasti na zájezdu. O postoupení je třeba doručit CK potvrzení spojené s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí se SZ a všemi dalšími smluvními podmínkami a splní podmínky účasti na zájezdu. Potvrzení se má začasné, pokud je doručeno CK alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Nový zákazník odpovídá s původním zákazníkem společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu (případně zájezdů) a za náhrady nákladů, které jsou spojené se změnou zákazníka. Zákazník je oprávněn ve stejné lhůtě oznámit CK změnu spolucestujících osob, nová osoba je však povinna splnit podmínky účasti na zájezdu.

IV. CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a jsou písemně uvedeny v potvrzení „SZ“.

2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně specifikovány v katalogu (pod bodem „Cena zahrnuje:“ =CZ) a jsou uvedeny včetně DPH. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na SZ, odevznotený z katalogové nabídky. V zásadě však platí, že služba, která není v katalogu uvedena pod bodem „CZ“ a není uvedena ani v SZ, nebyla objednána.

3. Cena zájezdu, příplatky i slevy, není-li uvedeno jinak, jsou v Kč a vždy za 1 osobu, resp. jeden zájezd.

4. Zákazník zájezdu se zavazuje uhradit zálohu ve výši minimálně 50% z ceny zájezdu, není-li smlouveno jinak (při uzavření SZ), nebo zaplatit celý zájezd (při uvádění zájezdu ve lhůtě kratší než 33 dní před odjezdem), není-li uvedeno jinak. Doplatit zájezd je nutně nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě, že zákazník z řad právnických osob bude zájezd platit fakturou, je nutně o vystavení faktury CK písemně požádat a to této žádosti se případně odkázat na uzavřenou SZ. Nedílnou součástí této žádosti je adresa firmy, bankovní spojení, identifikační číslo a případně daňové číslo. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena za smluvně služby připsána na účet CK. V případě, že právnická osoba o vystavení faktury nepožádá, má se za to, že pro ni platí stejné povinnosti jako pro osobu fyzickou.

5. Pokud v době ode dne uzavření SZ do 21 dne od započítání tohoto zájezdu dojde ke změnám, které se projeví ve výši ceny, CK si vyhrazuje právo upravit cenu zájezdu jednostranným úkonem za podmínek uvedených v zákoně v návaznosti na úpravě těchto vstupů, tj. zvýšení ceny pohonných hmot (u letecké dopravy byla použita cena paliva 600 USD/

MT a pro pozemní dopravu cena nafty 30 Kč/1 litr), navýšení letištních tax či palivových příplatků a nebo zvýšení jiných či zavedení nových mezinárodních poplatků ke dni odjezdu (kalkulace byly provedeny k datu 1.11.2019, dále též základní kurz). Toto zvýšení ceny zájezdu se přičítá k základní ceně zájezdu. Obdobně je to i s případným snížením těchto vstupů, kdy se od vypočtené slevy odečte poplatek 150 Kč za osobu. CK je povinna toto neprodené zákazníkům oznámit a to nejpozději 21 dnů od předpokládaného započítání zájezdu. Pokud se jedná o změnu SZ z jiného než zákonem udaného důvodu, má zákazník právo od chvíle uzavření SZ písemně odstoupit. Neuskutečnil-li zákazník písemně odstoupení od smlouvy v době vyznačené na oznámení o změně smlouvy (nejméně však 5 dnů), je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu.

6. Veškeré platby je možno provést hotově v kanceláři. Platby, které zákazník hraadí složenkami nebo převody z účtů, musí být označeny VARIABILNÍM symbolem. Jako VS lze použít pouze číslo SZ, v případě placení faktury číslo faktury. Pokud nedobou platbu označeny správným VS, bude na zákazníka pohliženo jako by neměl platbu provedenou, nebo platbu nelze správně přiřadit a vystavuje se nebezpečí odmítnutí smluvně dohodnutých služeb. V případě, že zákazník uzavře SZ prostřednictvím smluvně zajištěného prodejce, tedy nikoliv přímo v CK, je srozuměn s tím, že odpovídá s tímto prodejcem společně a nerozdílně za veškeré platby až do okamžiku připsání plateb na účet CK. Zákazník má vždy možnost jednoduše uhradit platby na účet CK (za podmínek shora uvedených) ve SZ uvedených!

7. CK má vždy právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tyto služby vždy před jejich poskytnutím uhradit. Bez plného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu (letenky, vouchery, ani jiné obdavení).

8. V případě, že zákazník nebude moci v den zájezdu prokázat zaplacení veškerých služeb dle SZ, resp. v případě, že takové zaplacení zůstane mezi CK a zákazníkem sporné, má CK právo žádat zákazníka o zaplacení všech nezaplacených služeb v hotovosti při nástupu zákazníka, či spolucestující osoby na zájezd s tím, že po vyřešení celé situace bude zákazníkovi případný přeplatek vrácen.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:
– být informován dle §9a zákona č.111/2018 Sb. a žádat případně další vysvětlení. Podpisem SZ potvrzuje, že informován v rozsahu zákona byl a to před podpisem SZ.

– vyžadovat poskytnutí služeb uvedených v SZ, jak pro svoji osobu, tak pro osoby případných spolucestujících. Veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, ztrátou cestovních dokladů a následně s náhradní dopravou, ubytováním apod. (nezaviněné CK), je zákazník povinen uhradit CK.

– být seznámen se všemi případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny. Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet původně stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, musí CK zajistit program a služby srovnatelné s původním rozpisem nebo případně, pokud se to nepodaří, upravit cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část zaplacené ceny zájezdu.

– reklamovat případně vady poskytnutých služeb a žádat jejich odstranění a to dle čl. VII.

– na ochranu osobních dat, informací o cílech cest, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, vyjma poskytnutí svých osobních dat pro účely dalších nabídek CK. CK však vždy zajistí ochranu osobních dat spolucestujících osob, resp. osob, kterým zájezd hraadí zákazník.

– kdykoliv před započetím zájezdu odstoupit od smlouvy při dodržení dohodnutého odstupného tzv. stornopoplatku (viz bod IX.).

– v případě oznámení o změně SZ, podstatných podmínek zájezdu nebo přesunutí termínu zájezdu o více jak 48 hodin, písemně odstoupit od smlouvy s tím, že mu bude neprodené vrácena celá uhrazená částka.

– pokud se zájezd neuskuteční, na zařazení na volné místo v obdobném zájezdu, bude-li mít zákazník zájem. Toto vždy platí i pro spolucestující osoby, resp. pro všechny zájezdy, které zákazník smluvně objednal.

– v případě, že CK nezajistí z určitých důvodů fakultativně připlacenou službu, pouze na plně vrácení zaplacené hodnoty, týkající se neposkytnuté služby. Další nároky nehmotného rázu již zákazník nemá.

2. Zákazník musí dodržovat zejména tyto povinnosti:
– zaplatit CK celou cenu všech zájezdů uvedených na SZ a dalších fakultativních služeb ve stanoveném termínu a prokázat to dokladem o zaplacení.

– zajistit si platný cestovní doklad, případně další formality pro cesty do zahraničí, které nejsou zajišťovány CK.

– dodržovat zákony, pasové, celní, zdravotní a další předpisy České republiky a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržetím těchto zákonů a předpisů nese zákazník a to i za spolucestující osoby.

– řídit se pokyny pro zákazníky zájezdu nebo ústními pokyny průvodce nebo zástupce CK.

– pravdivě a úplně vyplnit SZ včetně uvedených požadovaného nástupního místa. Popřípadě předložit potřebné doklady podle požadavků CK.

– oznámit své reklamační požadavky neprodené a poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení případného reklamace. CK doporučuje reklamovat zavazadla sverená letecké společnosti, či externímu dopravci neprodené a to přímo subjektu, kterým byla služba poskytnuta.

– na vyžádání před odjezdem nebo v průběhu zájezdu předložit pracovníky CK, průvodce, delegátovi nebo vedoucímu zájezdu doklady o zaplacení a doplacení zájezdu, kopii SZ na zájezd a další veškeré nezbytné doklady.

– označit si zavazadla jmenovkou (obsahující jméno, příjmení, adresu) a řídit se pokyny k odjezdu.

– omezit váhu jednotlivého zavazadla maximálně na 15 kg (nebo dle avizovaných podmínek přepravce) a přizpůsobit velikost zavazadla možnostem přepravy a to i na místě odjezdu.

– dostavit se s platným cestovním dokladem a dostatečným předstihem na stanovené místo srazu. Při leteckých zájezdech je nutně být na letišti minimálně 120 minut před odletem letadla, není-li uvedeno jinak. U leteckých zájezdů se doporučuje mít základní věci v kabinovém zavazadle tak, aby v případě ztráty zavazadla měl účastník zájezdu základní věci k dispozici.

– před odjezdem na individuální zájezd zkontrolovat voucher (ubytovací poukaz) i ostatní cestovní dokumenty a případné nedostatky či odlišnosti vůči objednaným službám reklamovat neprodené v CK ještě před odjezdem.

3. Při závážném narušení právních předpisů České republiky nebo navštíveného státu, při narušení programu v průběhu zájezdu svým chováním, oblečením nebo hrubým porušováním pokynů průvodce, je vedoucí zájezdu nebo pracovník CK oprávněn zájezdu vyloučit z zájezdu bez nároku na náhradu. Zákazník zájezdu, který bez zavinení CK nevyužije všechny smluvně služby, nemá nárok na jejich náhradu.

4. Zákazníci s určitými zdravotními potížemi, např. s menší pohyblivostí, musí svou účast na zájezdu svažít, nebo v některých případech může jít o zájezd fyzicky náročnější. Při případné účasti je nutno počítat s tím, že průvodce musí dodržovat uvedený program a jeho časový harmonogram a to i s ohledem na ostatní zákazníky.

5. V případě, kdy zákazníkem je právnická osoba nebo v případě, že zákazník uzavřel SZ na více zájezdů, je zákazník, resp. osoba, která smlouvou o zájezdu podepsala, povinna seznámit všechny spolucestující osoby s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a pokyny pro zákazníky a zabezpečit jejich dodržování. V případě porušení smluvních povinností ze strany spolucestující osoby se zákazník vystavuje nebezpečí, že náhrada případné škody bude požadována na jeho osobě.

VI. POVINNOSTI A PRÁVA CK INEX

1. CK je oprávněna pouze v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů, příp. malého počtu přihlášených nebo stornování většího počtu zákazníků zájezdu apod.) a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: zrušit zájezd, přesunout dobu konání, změnit cenu, změnit program. Rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinna oznámit přihlášeným zákazníkům nejpozději 20 dnů před datem odjezdu a bez zbytečného odkladu vrátit všechny již zaplacené částky. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. Dojde-li ke zrušení víceletých zájezdů po lhůtě 20 dnů, pak CK nahradí zákazníkovi penále ve výši 10 % zájezdu.

2. V případech zrušení zájezdu, přesunutí termínu odjezdu o více jak 48 hodin nebo změně ceny z jiných než zákonem daných podmínek, má zákazník právo od smlouvy písemně odstoupit a vzniká mu nárok na vrácení celé zaplacené částky. Toto je CK povinna oznámit všem zákazníkům písemně a bez zbytečného odkladu nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. V případě, že zákazník platí zálohu nebo fakturu bankovním převodem nebo složenkou a platba není převedena na účet CK nejpozději do 10 dnů od data uzavření smlouvy o zájezdu, může CK odstoupit od smlouvy se zákazníkem. Rovněž pokud zákazník neuhradí doplatek v řádném termínu dle těchto Všeobecných smluvních podmínek, má CK právo odstoupit od smlouvy. Na takovéhoho zákazníka bude pohliženo, jako kdyby sám zrušil zájezd a plně se na něj vztahují stornovací podmínky (nenastoupení na zájezd). Zákazník odstoupující od smlouvy je povinen informovat se automaticky spolucestující osoby, resp. jeho právní úkon odstoupení se automaticky vztahuje ke všem zájezdům, na které uzavřel smlouvu. Stejně tak v případě odstoupení od smlouvy ze strany CK se má za to, že výpověď se týká všech zájezdů, na které zákazník uzavřel SZ, resp. se výpověď týká i všech spolucestujících osob na daný zájezd.

3. CK je odpovědná za pravdivost svých informací o poskytovaných službách.

4. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

5. CK si vyhrazuje právo změny objektu ubytování (nenadále změny v obsazenosti smluvných objektů, vypsání dalších autobusů, letů i termínů) za předpokladu dodržení lokality ubytování, srovnatelné kvality a rovněž změny jednotlivých dnů programu bez ohrožení kvality a náplně zájezdu. Programy mohou být operativně upraveny v průběhu zájezdu pouze ze závažných důvodů, např. vzhledem k složitě dopravní situaci, špatnému počasí, zivelným pohromám, stávkám, politickým nepokojům, zdravotním problémům některého ze zákazníků, řešení pojistné události některého ze zákazníků nebo s ohledem na neúměrné čekání na hranicích, které CK nemůže ovlivnit. V těchto uvedených případech nemá zákazník právo na slevu zájezdu. Výrazné změny mohou být uskutečněny pouze se souhlasem všech zákazníků.

6. CK nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zavinením, které lze přičíst zákazníkovi nebo zavinením třetí strany, jež nemá vztah k jejíž ování dohodnutých služeb a v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné.

7. CK neručí za případné časové posuny a zpoždění. Klient nemá nárok na kompensaci nečerpaných služeb během jednoho dne a CK nemůže poskytovat slevy či jiné kompensace z titulu zpodněné dopravy, ke kterým dochází především vinou nepříznivých podmínek (povětrnostní, technické, přetížení letových tras apod.). CK však poskytne zákazníkovi vždy kompensace, které poskytly dopravce a umožní zákazníkovi (pokud je to možné) v případě zájmu vymáhat kompensace na dopravci přímo.

8. V případě nenadále změny času či data letu a možného následného prodloužení dovolené v místě pobytu, nemá zákazník právo na dodatečně bezplatné ubytování ze strany CK, ale celá záležitost je řešena

individuálně mezi zákazníkem a leteckou společností za aktivní asistence CK a to v souladu s platnými pravidly Evropské unie.

9. Udávané časy letů jsou orientační a mohou se měnit nejen před odletem ale výjimečně i v době vlastního pobytu a to v závislosti na rozhodnutí dopravce, dle optimalizace svozů a kapacity letadel. První a poslední den není plnohodnotným dnem dovolené a případně prodloužení či zkrácení pobytu v rámci daného dne určeného na přílet či odlet nemůže být důvodem reklamace či finanční kompenzace.

VII. REKLAMACE

Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají podle SZ, je zákazník oprávněn provést reklamaci a žádat odstranění nedostatků. Reklamaci vždy provádí osobně zákazník a doporučuje se učinit tak v souladu s formulářem SZ a nikoliv spolucestující osoba, vyjma případu, kdy je jasně stanoveno, že taková osoba zákaznika zastupuje, či zákazník objektivně nemůže provést reklamaci sám. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. V případě reklamace kontaktuje zákazník nejprve zástupce cestovní kanceláře v místě vzniku závad, nebo přímo odpovědného pracovníka CK a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. Pokud nebude stížnost podána okamžitě, zmešná se nebo zaniká nárok zákaznika na náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášení nevznikly. Vedoucí zájezdu či delegát (zástupce partnerské CK) v místě pobytu je povinen uveřejněné reklamace řešit přímo na místě vzniku. Veškeré reklamace, které nebudou vyřešeny a odstraněny, budou s ním sepsány a budou se následně řešit po ukončení zájezdu. Rovněž lze podat reklamaci za respektování předešlého u CK a to po skončení zájezdu. Tato reklamace by měla následovat bez zbytečného odkladu. Takovou reklamaci doporučujeme učinit písemnou formou. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Reklamaci může zákazník uplatnit i u smluvního prodejce, který mu prodej zájezdu zprostředkoval.

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, 120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

VIII. DOPLŇUJÍCÍ USTANOVENÍ A DŮLEŽITÉ INFORMACE

1. CK informuje zákazníka nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu o přesném místě a čase nástupu na zájezd a o případných dalších podmínkách zájezdu samotného. CK má povinnost informovat vždy jen zákazníka, nikoliv spolucestující osobu. CK dále ve stejné lhůtě předá zákazníkovi kontakt na osobu, na kterou se lze v nesnázích obrátit a požádat o pomoc a předá kontakt na zastupující úřad. V případě, že účastníkem zájezdu je nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, předá zákazníkovi možnosti spojení s nezletilým, či zástupcem CK v místě pobytu nezletilého. Uzávěrka fakultativních služeb je 14 dnů před zahájením zájezdu.

2. Při sestavování zasedacího pořádku vychází CK z termínu přihlášení zákazníka. CK si vyhrazuje právo (ve zvláštních případech) změnit místo zákaznika v autobuse z důvodu organizace zasedacího pořádku. CK si v případě pozdního zaplacení jakékoliv služby vyhrazuje právo změnit místo v autobuse (bez omezení) v prospěch zákazníků, kteří dodrželi tyto Všeobecné smluvní podmínky, resp. beze zbytku dodrží smlouvu o zájezdu.

3. Minimální počet osob účastníků se skupinových zájezdů je 30 (není-li uvedeno jinak).

4. Fakultativní služby placené v místě pobytu jako je vstupné do jednotlivých památek, kulturních a sportovních zařízení uvedených vychází z údajů z roku, který předchází rok, ve kterém je zájezd uspořádán. Zákazník nemá právo žádat po CK dodatečnou výměnu české měny na měnu státu, ve kterém je vstupné placeno, stejně tak jako žádat případnou náhradu škody. Informace o vstupném a ceně vletů uvedených v katalogu je nutno považovat vždy jen za orientační.

5. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, mnohdy odlišné od domácích zvyklostí a musí je respektovat stejně jako ostatní návštěvníci dané země. CK rovněž neovlivní ubytování v jednotlivých kapacitách. Poskytnuté pokoje se mohou lišit jeden od druhého a jejich rozdělení nalezí plně zahraničím partnerovi. Rovněž neexistuje absolutní klid v navštívených letoviscích. K dovolené patří zábava, restaurace i diskotéky, které mohou být zdrojem hluku. Rovněž stavební činnost může být v některých periodách dne omezeným zdrojem hluku a prachu.

6. Dle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejprve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit své pokoje do 12 hodin (někde i do 10 hodin). Časný příjezd nebo pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Na přidělení pokojů nemá CK zásadní vliv a rozdělování provádí zahraniční partner nebo recepce.

7. CK si vyhrazuje právo v případě menšího počtu přihlášených účastníků (než je stanoveno minimální počet) použít jiné dopravní prostředky než byl v katalogu uváděn. V těchto případech může být zájezd realizován např. mikrobusem.

8. Některé zájezdy jsou nabízeny jak autobusovou tak i leteckou dopravou. V takových případech je průvodce přítomen pouze v době hlavního programu a nemusí být u skupiny ve dnech určených výhradně na dopravu do místa konání zájezdu.

9. CK nenese odpovědnost za letový řád. V případě nočních letů se zkrácená noc považuje za plnohodnotnou a zákazník nemá nárok na slevu či jinou kompenzaci. Rovněž v případě ranního příjezdu či nočního odjezdu nevzniká zákazníkovi automatický nárok na delší užívání pokojů. Toto je řešeno operativně s recepcí hotelu.

10. Příplatek za jednolůžkový pokoj je účtován u poznávacích zájezdů vždy jen zákazníkovi, který o jednolůžkový pokoj výslovně požádá (není-

li stanoveno v dané nabídce jinak). V ostatních případech bere zákazník na vědomí, že může být sloučen za účelem ubytování v jednotlivých pokojích s jinými zákazníky stejného pohlaví. CK se vždy snaží konkrétní situaci řešit s ohledem na přání většiny zákazníků, nikoliv cestujících osob.

11. Ceny letenek na charterových letech jsou kalkulovány na maximální cenu leteckého paliva (Jet A-1) na rotterdamské burze tzv. referenční cenu 600 USD/MT při kurzu k 1.11.2019. V případě vyšších cen paliva si CK vyhrazuje právo na plnou úhradu rozdílu dle aktuálních cen paliva na světových trzích bez ohledu na to, zda byl zájezd už plně uhrazen. Za každé 1% navýšení ceny leteckého paliva nad referenční částku 600 USD/MT se zvyšuje cena zájezdu o maximálně 15 Kč, není-li stanoveno jinak (přesně navýšení stanoví dopravce nejpozději 21 dnů před odletem). Při poklesu ceny paliva se postupuje stejným způsobem, kdy se odečte od celkové dobrovolně stanovené částky manipulační poplatek ve výši 150 Kč za osobu.

12. Cestovní doklady a víza: platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám, přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců a pro udelání víza byla v pase pro každou zemi minimálně jedna celá strana volná. Víza zpravidla zajišťuje CK, zákazník musí poskytnout potřebnou součinnost, což především znamená včasné předání vyplněných a podepsaných vízových formulářů, fotografií a cestovních dokladů. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v dokladech resp. při neudělení víz. Cizí státní příslušníci si víza zajišťují sami a CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víz.

13. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek či jiných nepředvídatelných důvodů. Rovněž nemůže ovlivnit výpady či kvalitu internetového připojení, které může být způsobeno technickými problémy či počtem aktuálně přihlášených uživatelů. Stanovení časového rozmezí využívání bazénů či provozu klimatizace je plně na rozhodnutí hotelu a CK nemůže toto ovlivnit. Pobyt v různých klimatických podmínkách je spojen i s existencí různé fauny oproti našim podmínkám. Přes veškerou snahu nelze ovlivnit její výskyt v dané lokalitě či ubytovacím zařízení. Případný problém je třeba řešit přímo na místě a ne po návratu z dovolené. CK nemůže toto nijak ovlivnit.

IX. ODSTUPNĚ – STORNOVACÍ PODMÍNKY

1. Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy o účasti na zájezdu písemným oznámením CK nebo prodejci. Zrušení smlouvy nastává okamžikem doručení tohoto písemného oznámení CK. Zákazník (pokud není smluvně stanoveno jinak) jsou pojištění pro případ zrušení zájezdu z důvodů uvedených v smlouvě uvedené v Zvláštních pojistných podmínkách pro pojištění zrušení cesty. Zruší-li zákazník zájezd za splnění těchto podmínek, má nárok na částečnou úhradu stornopoplatků pojiš ovny (netýká se manipulačních poplatků). Nárok na pojistné plnění uplatňuje zákazník předepsaným způsobem přímo u pojiš ovny. CK nemůže výplatu pojistného ovlivnit.

2. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd je zákazník povinen zaplatit odstupné, tj. stornovací poplatky, které se účtují za každou osobu, resp. za každý zákaznickem objednaný zájezd. Výše poplatků je primárně stanovena rovnou ve formuláři SZ, nicméně pokud platí následující:

50 a více dní	tzv. manipulační poplatek 1 500 Kč/osoba (tento poplatek nelikviduje pojiš ovna) plus případné skutečné náklady
31–49 dní	skutečné náklady nejméně však 30 % z celkové ceny zájezdu
16–30 dní	skutečné náklady nejméně však 60 % z celkové ceny zájezdu
11–15 dní	skutečné náklady nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu
4–10 dní	skutečné náklady nejméně však 90 % z celkové ceny zájezdu
3 dny a méně	100 % z celkové ceny zájezdu

3. Nenastoupí-li zákazník nebo jeho spolucestující osoba na zájezd bez předchozího storna nebo pokud se zákazník či jeho spolucestující osoba nedostaví k odjezdu včas nebo se neúčastní vlastní vinou např. poskytnutím nepřesných či neúplných údajů, příp. porušením celních, pasových, devizových předpisů nebo jiných zákonů, hradí 100 % z celkové ceny, tj. prodejní ceny a všech zákaznickem zakoupených fakultativních služeb. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK nebo prodejci.

4. Jakákoliv změna termínu, osob či zájezdu před odjezdem ze strany zákaznika, bude hodnocena jako zrušení účasti na zájezdu a bude podléhat výše uvedeným stornopoplatkům.

X. POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKŮ ZÁJEZDU

CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Ke všem zájezdům nabízíme cestovní pojištění, pojistný produkt UNIVERSAL pro cesty a pobyt u společnosti Generali Pojiš ovna a.s., IČ: 61859869, se sídlem Bělehradská 299/132, 120 00 Praha 2 (dále jen „pojištitel“). Smluvní vztah vzniká mezi zákaznickem zájezdu (dále jen „pojištitel“) a pojistitelem na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění č.3288800000 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojistitelem a CK za níže uvedených podmínek. Rozsah pojištění a pojistná částka (PČ) nebo limity pojistného plnění (LPP). Léčebné výlohy v zahraničí včetně repatriace - LPP

100.000.000 Kč (zájezdy „Evropa“/„Svět“), Aktuální zubní ošetření – LPP 10.000 Kč. Přivolaní opatrovníka – LPP 50.000 Kč. Úrazové pojištění: Smrt následkem úrazu – PČ 500.000 Kč, Trvalé následky úrazu – PČ 500.000 Kč. Pojištění osobních věcí a zavazadel: Osobní věci a zavazadla – LPP 50.000 Kč, Zpoždění, poškození a ztráta při přepravě – LPP 5 000 Kč. Pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu: Na zdraví jiné osoby – LPP 1.000.000 Kč, Na majetku jiné osoby – LPP 1.000.000 Kč, Za ušlý zisk jiné osoby – LPP 50.000 Kč. Pojištění nadstandardních asistenčních a právních služeb: Kauce – LPP 300.000 Kč, Finanční půjčka – LPP 20.000 Kč, Náhradní doklady – LPP 20.000 Kč, Storno cesty před jejím počátkem – LPP 80 % skutečně vzniklých nákladů, maximálně 10.000 Kč (zájezdy „Evropa“), resp. 20.000 Kč (zájezdy „Svět“). Při požadavku zákaznika na pojištění sportovní činnosti je cena tohoto pojištění 30 Kč/osoba a den pojištění k základnímu pojištění. V případě zájmu zákaznika je možné sjednat individuální navýšení LPP storna. Za příplatek 300 Kč respektive 900 Kč se navýší LPP na 40 000 Kč respektive 80 000 Kč. Tento příplatek za navýšení LPP musí být sjednán pouze při podpisu SZ, dodatečně sjednání není možné!

Možnost pojištění na vyšší storno než je zde uvedené lze řešit individuálně s CK mimo pojistitele, vypočítává se 2,5% z ceny zájezdu a minimálně 900 Kč.

Pojištění pro případ zrušení cesty (storno cesty) rovněž zahrnuje i následující pojistné události, které by ohrozily pojištěného na životě nebo zdraví cestou do cílové destinace či v místě cílové destinace – živelná pohroma, občanské nepokoje nebo epidemie oficiálně označené mezinárodními či místními úřady, ministerstvem zdravotnictví či ministerstvem zahraničních věcí České republiky, které by mohly ohrozit život, zdraví nebo majetek pojištěného v místě pobytu.

Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č.89/2012 Sb., občanským zákoníkem, příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR, Informacemi pro klienta a Všeobecnými a zvláštními pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen VPP a ZPP). VPP, ZPP a Informace pro klienta tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy.

Pojištěný tímto bere na vědomí a souhlasí s uvedeným cestovním pojištěním pojistitele, potvrzuje, že převzal a byl seznámen s Informacemi pro klienta a s VPP a ZPP, jejich obsahu rozumí a s obsahem souhlasí. Dále potvrzuje, že byl seznámen s pojistnou smlouvou, že tato odpovídá jeho zájmu a jeho pojistným potřebám a dále prohlašuje, že s rozsahem a podmínkami pojištění souhlasí. Zavazuje se bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny včetně změny osobních údajů a je si vědom případných negativních následků nenahlášení změn. Zavazuje se plnit povinnosti uvedené v VPP a ZPP a je si vědom, že v případě jejich porušení ho mohou postihnout nepřiznivě následky.

V případě vzniku škodné události zprós uveš jen pojištěného lékaře, zdravotnická zařízení, zdravotní pojiš ovny, úřady práce, živnostenské úřady, orgány správy sociálního zabezpečení, státní zastupitelství, policii a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, záchrannou službu (včetně horské služby) a další orgány veřejné správy a zaměstnavatele k poskytnutí informací a dokladů ze zdravotnické a jiné dokumentace povinnosti mlčenlivosti; dále zmocňuje pojistitele, aby si od lékařů a zdravotnických zařízení vyžádal nutné informace o zdravotním stavu pojištěného bez obsahového omezení. Současně zmocňuje pojistitele, resp. jím pověřenou osobou, aby ve všech řízeních probíhajících v souvislosti s touto škodnou událostí mohla nahlížet do soudních, policejních, případně jiných úředních spisů a zhotovovat z nich kopie či výpisy. Pojištěný zmocňuje pojistitele k nahlédnutí do podkladů jiných pojiš ovň v souvislosti s šetřením škodných událostí a výplatu pojistného plnění. Výše uvedený souhlas a zmocnění se vztahuje i na dobu po jeho smrti. Pojištěný dále prohlašuje, že byl informován o zpracování sdělených osobních údajů a že podrobnosti týkající se osobních údajů jsou dostupné na www.general.cz v sekci Osobní údaje a dále v obchodních místech pojistitele. Pojištěný se zavazuje v tomto rozsahu informovat i ostatní pojištěné osoby.

XI. GDPR – OSOBNÍ DOTAZNÍK ZÁKAZNÍKŮ

CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákaznika. Cestovní kancelář maximálně zpracovává a uchovává následující osobní údaje zákaznika (fyzické os.): jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení a evidenci plateb. Podrobné informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech zákaznika v souvislosti s ochranou osobních údajů (GDPR) jsou uvedeny na našich webových stránkách v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů v souladu s GDPR.

Zákazníci zájezdů zprostředkovaných CK INEX jiným kancelářím se řídí podmínkami těchto subjektů, které zákazník obdrží spolu se smlouvou o zájezdu – není-li uvedeno jinak.

Tyto „Všeobecné smluvní podmínky“ jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Zákazník potvrzuje svým podpisem na SZ, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost 1.11.2019. CK s ohledem na účinnost nového občanského zákoníku si vyhrazuje právo tyto podmínky dle měnit, pro zákaznika je však změna těchto Všeobecných smluvních podmínek závazná pouze tehdy, pokud je v jeho prospěch a lepší se jeho právní postavení. V případě, že se tyto Všeobecné podmínky dostanou do rozporu se zákonem č. 89/2012 Sb., či jejich výkladem, pak má vždy přednost zákon, tj. nový občanský zákoník.

Přejeme Vám spokojený výběr zájezdu a prožití příjemné, ničím nerušené dovolené a mnoho krásných a nezapomenutelných zážitků a vzpomínek. CK se vždy snaží jednat ve prospěch zákaznika a k jeho spokojenosti.