VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE THE PLAYBOOK TRAVEL s.r.o.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky společnosti The Playbook Travel, s.r.o., zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 83942, se sídlem Na Strži 2102 /61a , IČ: 24704334, DIČ: CZ24704334 (dále jen „cestovní kancelář“) jsou platné pro všechny akce a jednotlivé služby cestovního ruchu, které společnost poskytuje na základě koncesní listiny (dále jen „Podmínky“).

2. Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností společnosti The Playbook Travel, s.r.o.

Článek I. - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

zájezdů (§ 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka, jako například pořádání seminářů, služebních cest, prodej vstupenek apod. (dále jen „jednotlivé služby či balíček služeb“).

Článek II. - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem vzniká na základě objednávky zájezdu či jednotlivých služeb a dále zákazníkem řádně vyplněné a podepsané písemné cestovní smlouvy či jiné písemné smlouvy potvrzené cestovní kanceláří, případně jejich zplnomocněnými zástupci s tím, že tyto podmínky jsou nedílnou součástí této smlouvy.

2. Obsah smlouvy se dále určuje jejími dalšími přílohami, dodatečnými nabídkami, potvrzenými rezervacemi a těmito Podmínkami. V případě rozporu mezi podmínkami sjednanými v cestovní či jiné smlouvě a podmínkami uvedenými v jiných písemnostech nebo ve Všeobecných smluvních podmínkách, platí podmínky sjednané v cestovní či jiné písemné smlouvě.

Článek III. - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

1. společnost The Playbook Travel, s.r.o., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 83942, se sídlem Na Strži 2102/61a, IČ: 24704334, DIČ: CZ24704334, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastních prodejních míst nebo prostřednictvím obchodních zástupců.

2. zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek IV. - CENA ZÁJEZDU

1. Ceny zájezdů zahrnují dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, ubytování a stravování podle vlastního výběru, případně program během zájezdu, průvodce u skupinových zájezdů, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Cenu zájezdu platí objednavatel zájezdu v hotovosti nebo platební kartou, přímo v cestovní kanceláři nebo bankovním převodem na účet cestovní kanceláře, který je uvedený v cestovní smlouvě či na účet, který byl cestovní kanceláří zákazníkovi písemnou formou sdělen. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a/nebo den připsání platby na účet The Playbook Travel s.r.o. Objednavatel zájezdu je povinen celou cenu zájezdu uhradit nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu.

3. Cenová garance. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dny po vydání aktuálního ceníku. Cestovní kancelář disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny našich zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 5% poklesu kurzu české koruny vzhledem k původně nabízeným cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů.

4. Cenu zájezdu uvedenou v cestovní smlouvě je cestovní kancelář oprávněna jednostranně zvýšit:

a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků

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

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení dle předchozí věty o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl,

jinak má cestovní kancelář právo od cestovní smlouvy odstoupit a platí ustanovení článku VIII – storno podmínky.

5. Letištní taxy leteckých společností nejsou zahrnuty v základní ceně zájezdů, tvoří však povinný poplatek k ceně letenek, které jsou součástí leteckých zájezdů. V ceníku je vždy uváděna taxa platná ke dni vydání ceníku. Ceny letištních tax se mohou během roku měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn. Výše této taxy je přesně stanovena v okamžiku vystavení letenky u

jednotlivých leteckých společností. Vzhledem k pohybu těchto tax je cestovní kancelář oprávněna tuto taxu klientovi před odletem doúčtovat do její skutečné výše.

Článek V. - PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cestovní kancelář má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a čerpáním.

2. Pokud cestovní smlouva nestanoví jinak, je cestovní kancelář oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. Doplatek musí být uhrazen nejpozději 30 dní před odletem/odjezdem.

3. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Je-li zřejmé, že cestovní smlouva bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník zájezdu povinen uhradit celou cenu zájezdu, tedy 100% ceny, v den podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, ledaže by cestovní smlouva stanovila jinak.

4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozorňování a od smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením zájezdu (storno poplatky).

5. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí služeb) ze strany cestovní kanceláře.

6. U jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. U zájezdů na zvláštní objednávku (na vyžádání) je cestovní kancelář oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% ceny zájezdu, pokud není domluveno jiným způsobem.

7. Případné slevy vyhlášené cestovní kanceláří po datu podpisu cestovní či jiné smlouvy zákazníkem zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době podpisu cestovní či jiné smlouvy zákazníkem zájezdu.

Článek VI. - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu

b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách

c) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII.

d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem a článkem X. této smlouvy

e) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami

f) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb

g) právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláří požadované pro zajištění zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu u cestovní kanceláře objednal

b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít cestovní či jinou smlouvu na služby čerpané v zahraničí

d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem

e) převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi, a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu,

odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce cestovní kanceláře

f) bez zbytečného odkladu sdělovat cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, apod. pokud je vyžadováno), dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů a pravidel dané země, do které cestuje. Zákazník zájezdu je povinen zajistit, aby účastníci zájezdu, v jejichž prospěchu uzavřel cestovní smlouvu, měli u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole pracovníkům cestovní kanceláře. Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.

h) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či nadměrně rušit ostatní účastníky zájezdu

j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo cestovní kanceláře a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

k) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program

l) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy

m) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři písemně oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII.

n) z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může cestovní kancelář poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře, jakož i s dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb

b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku X.

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník

d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s cestovní kanceláří není zajištěn doprovod průvodcem cestovní kanceláře. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

Článek VII. – POVINNOSTI A PRÁVA CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku VI. se vztahují odpovídající povinnosti a práva cestovní kanceláře.

2. Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy.

3. Cestovní kancelář není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. Cestovní kancelář je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž cestovní kancelář uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. Cestovní kancelář je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

5. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku cestovní kanceláře ze smlouvy, není cestovní kancelář povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

6. Realizací objednávky dle cestovní smlouvy a/nebo těchto podmínek souhlasí zákazník se zpracováním svých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů s tím, že oprávněn poskytnout i osobní údaje osob, v jejichž prospěch je cestovní smlouva případně sjednávána.

ČLÁNEK VIII. - ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ NÁSLEDKY

a) Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu v průběhu zájezdu a čerpání služeb

1. Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nebo ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Cestovní kancelář má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné a cestovní kancelář je k

nim oprávněna. Takovéto změny je povinna zákazníkovi oznamovat v nejkratším možném termínu. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu event. programu během zájezdu. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn cestovní smlouvy od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí (§ 852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit cestovní kancelář rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy.

2. Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář neručí za škody, které

mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V těchto případech cestovní kancelář nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přílet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.

3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Jestliže cestovní kancelář zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.

4. Cestovní kancelář je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

5. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, zavedení vízové povinnosti, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu. Lodní společnosti si vyhrazují právo kdykoli změnit trasu jakékoli plavby, případně plavbu zrušit. Důvodem takového kroku mohou být povětrnostní či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadající do kategorie vis major. Nachází-li se loď na moři, má absolutní právo rozhodování kapitán daného plavidla. Cestovní kancelář nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost. V takových případech zákazníkům nevzniká nárok na odškodnění za plavbu nebo její část.

6. U zájezdů pořádaných cestovní kanceláří je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.

7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči cestovní kanceláři jsou vyloučeny.

8. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

Článek IX. - ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A STORNO PODMÍNKY

1. Cestovní kancelář je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí cestovní kancelář zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je cestovní kancelář po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.

3. Není-li tedy důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností cestovní kanceláří stanovené smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši doposud zaplacených záloh.

4. Cestovní kancelář má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

5. Cestovní kancelář může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu. Průvodce zájezdu či delegát je pak oprávněn takového účastníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb a na vůli CK a mohou se změnit dle požadavků letišť, letištního provozu nebo dopravce. O změně bude CK neprodleně své klienty informovat. Změna času letu není důvodem k odstoupení od cestovní smlouvy.

b) 7 dní před započetím cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v podmínkách zájezdu. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování/jiný zájezd v odpovídající kvalitě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

c) 7 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář ekonomicky neúnosné,

protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna.

d) Bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

6. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované cestovní kanceláří.

7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.

9. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, hradí 100% předem stanovené ceny.

Článek X. – REKLAMACE

1. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zejména pak § 852i, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s cestovní kanceláří, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Zákazník musí uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje cestovní kanceláři, resp. jejímu delegátovi zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná a ne vždy možná. Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.

4. Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod. Lhůta pro vyřízení reklamace cestovní kanceláří je 30 dnů.

5. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Cestovní kancelář neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není cestovní kancelář.

6. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného cestovní kanceláří pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

7. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Článek XI. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu cestovní kanceláře není pojištění léčebných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. Pojištění je pouze u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecká společnost.

2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím cestovní kanceláře, a ten na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

3. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím cestovní kanceláře nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související. Důrazně upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven. V případě zakoupení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti cestovní smlouvy, je cestovní kancelář v destinaci prostřednictvím svého průvodce/delegáta nápomocna, pokud je to možné, k řešení pojistné situace. U pojistných smluv, které klient nezakoupí přímo jako součást zájezdu, ale individuálně, nemůže být cestovní kancelář při řešení nenadálé situace z provozních důvodů nápomocna. Cestovní kancelář není

oprávněna vstupovat do vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou, působí pouze jako prostředník pro sjednání pojistné smlouvy a smluvní vztah v oblasti pojištění vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem.

4. Cestovní kancelář je povinna po celou dobu své účinnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodů svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi 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. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Článek XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří jen tehdy, není-li cestovní kanceláří stanoveno či předem sjednáno jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v přijatých objednávkách, této smlouvě a ceníku cestovní kanceláře o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Objednávka i ceník jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy.

Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 7. 2. 2013. Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto podmínek nebo cestovní smlouvy neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.