

## **VŠEOBECNÉ PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ SLUŽEB SPOLEČNOSTI ABC TOURS SPOL. S R.O.**

Všeobecné smluvní podmínky pro cestující, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do ceny zájezdu cestovní kanceláře ABC Tours spol. s r. o. - IČO 60701986 (dále jen Všeobecné podmínky prodeje). Následující Všeobecné podmínky prodeje platí pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kancelář ABC Tours spol. s r. o. Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek prodeje je „Reklamační řád“. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CK ABC Tours spol. s r. o. k danému typu zájezdu poskytuje. Niž uvedené Všeobecné podmínky a Reklamační řád prodeje jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK ABC Tours spol. s r. o.

### **I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

Zákazník obdrží návrh Smlouvy o zájezdu, kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle do CK ABC Tours spol. s r. o. a uhradí zálohu na účet CK ABC Tours spol. s r. o. do termínu platnosti rezervace. Smluvní vztah mezi CK ABC Tours spol. s r. o. a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, úhradou zálohy či celé částky zájizemem na účet CK ABC Tours spol. s r. o. a jejího potvrzení ze strany CK ABC Tours spol. s r. o. Tímto okamžikem nabývá Smlouva o zájezdu platnosti a účinnosti. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, jakož i s Důležitými informacemi, uznává je a souhlasí s nimi. CK ABC Tours spol. s r. o. poskytuje své služby všem zákazníkům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby starší 15 let a mladší 18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK ABC Tours spol. s r. o. si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případech, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu, potvrzené ze strany CK ABC Tours spol. s r. o.

### **II. CENOVÉ PODMÍNKY**

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Smlouvě o zájezdu a kterou potvrdí CK ABC Tours spol. s r. o. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK ABC Tours spol. s r. o. na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. CK ABC Tours spol. s r. o. má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, USD, použitého pro stanovení konečné ceny zájezdu, a to o více než 10 %. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- a) při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.
- b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
- c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů. Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem konečné ceny sjednané v Smlouvě o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CK ABC Tours spol. s r. o. zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK ABC Tours spol. s r. o. nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od okamžiku, kdy mu byla navržena změna Smlouvy o zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v určené lhůtě platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí. Náklady CK ABC Tours spol. s r. o. na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CK ABC Tours spol. s r. o. požádá, hradí zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu jako jednorázový poplatek. Případné slevy, vyhlášené CK ABC Tours spol. s r. o. po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi CK ABC Tours spol. s r. o. a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečně poskytnutí zlevněné ceny.

### **III. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

CK ABC Tours spol. s r. o. má právo a zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Smlouvy o zájezdu minimální zálohu ve

výši 50 % z ceny zájezdu, případně jinou částku stanovenou CK ABC Tours spol. s r. o. Neúčelní-li tak zákazník do data sjednání ve Smlouvě o zájezdu, má CK ABC Tours spol. s r. o. právo od Smlouvy odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odstupné ve výši 50% z ceny zájezdu. Doplátek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu. Při placení složenou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK ABC Tours spol. s r. o. obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CK ABC Tours spol. s r. o. připsána požadovaná částka. Při platbě zálohy či celkové částky za zájezd fakturou bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy ve výši 1000 Kč za každou osobu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. O tuto částku bude po zaplacení faktury sníženo požadovaný doplatek do celkové ceny zájezdu. Při vzniku přeplatku bude tento rozdíl vrácen zákazníkovi. V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dnů před nástupem k čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést hotovostním vkladem na účet CK ABC Tours spol. s r. o. nebo hotově v kanceláři CK ABC Tours spol. s r. o. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CK ABC Tours spol. s r. o. právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku VI. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po plné úhradě celkové ceny zájezdu. Odstoupil-li zákazník (fyzická osoba) dle shora od Smlouvy o zájezdu, na který zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CK ABC Tours spol. s r. o., vrátí CK ABC Tours spol. s r. o. příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení odstupného.

### **IV. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, Odstoupení od Smlouvy o zájezdu a zrušení zájezdu**

Pokud nastanou závažné okolnosti, které CK ABC Tours spol. s r. o. brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu, mající charakter okolností vyšší moci, je CK ABC Tours spol. s r. o. oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a zájezd kdykoliv zrušit. V případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci (např. živelné pohromy, válka, povstání, stávky, zásah státní moci, teroristické útoky, vyhlášený stav nebezpečí, jiné zdravotní a život ohrožující důvody) před zahájením zájezdu má zákazník právo na převod zaplacené ceny nebo zálohy na úhradu ceny náhradního plnění, případně na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, bez jakéhokoliv odstupného. V tomto případě nedochází k zániku Smlouvy o zájezdu, nýbrž se mění podmínky Smlouvy o zájezdu tak, že CK ABC Tours spol. s r. o. je povinna sdělit zrušení zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu spolu s nabídkou možnosti využít náhradního zájezdu (tj. zájezdu do stejné destinace, ale v jiném termínu, případně zájezdu do jiné destinace, kterou CK ABC Tours spol. s r. o. zajišťuje). Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o zrušení zájezdu spolu s nabídkou možnosti využít náhradního zájezdu, platí, že s nabídkou náhradního zájezdu souhlasí. Termín náhradního zájezdu do stejné destinace, případně výběr zájezdu do jiné destinace, kterou CK ABC Tours spol. s r. o. zajišťuje, sdělí zákazník na výzvu CK ABC Tours spol. s r. o. Potvrdí-li CK ABC Tours spol. s r. o. náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je vyšší než cena původního zájezdu, je zákazník povinen zaplatit doplatek ceny zájezdu ve lhůtě určené v potvrzení zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK ABC Tours spol. s r. o. právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Potvrdí-li CK ABC Tours spol. s r. o. náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je nižší než cena původního zájezdu, je CK ABC Tours spol. s r. o. povinna snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu. Došlo-li k zrušení zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci (např. živelné pohromy, válka, povstání, stávky, zásah státní moci, teroristické útoky, vyhlášený stav nebezpečí, jiné zdravotní a život ohrožující důvody) po zahájení zájezdu, je CK ABC Tours spol. s r. o. povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět, přičemž má CK ABC Tours spol. s r. o. právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V takovém případě má zákazník právo na převod zaplacené ceny ponížené o úhradu dosud poskytnutých služeb na úhradu ceny náhradního plnění, případně na vrácení zaplacené ceny ponížené o úhradu dosud poskytnutých služeb, bez jakéhokoliv odstupného. V tomto případě nedochází k zániku Smlouvy o zájezdu, nýbrž se mění podmínky Smlouvy o zájezdu tak, že CK ABC Tours spol. s r. o. bez zbytečného odkladu po dopravení zákazníkům zpět nabídně zákazníkům možnost využít náhradního zájezdu (tj. zájezdu do stejné destinace, ale v jiném termínu, případně zájezdu do jiné destinace, kterou CK ABC Tours spol. s r. o. zajišťuje) s tím,

že zákazníkem zaplacená cena ponížená o úhradu dosud poskytnutých služeb se převede na úhradu ceny náhradního zájezdu. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení nabídky možnosti využít náhradního zájezdu, platí, že s nabídkou náhradního zájezdu souhlasí. Termín náhradního zájezdu do stejné destinace, případně výběr zájezdu do jiné destinace, kterou CK ABC Tours spol. s r. o. zajišťuje, sdělí zákazník CK ABC Tours spol. s r. o. na výzvu CK ABC Tours spol. s r. o. Potvrdí-li CK ABC Tours spol. s r. o. náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je vyšší než cena původního zájezdu, je zákazník povinen zaplatit doplatek ceny zájezdu ve lhůtě určené v potvrzení zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK ABC Tours spol. s r. o. právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Potvrdí-li CK ABC Tours spol. s r. o. náhradní zájezd a vybral-li si zákazník náhradní zájezd, jehož cena je nižší než cena původního zájezdu, je CK ABC Tours spol. s r. o. povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně zájezdu. CK ABC Tours spol. s r. o. neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkům v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci. Pokud nastanou okolnosti, které CK ABC Tours spol. s r. o. brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu a má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je CK ABC Tours spol. s r. o. povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změny Smlouvy o zájezdu na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. V tomto případě má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakéhokoliv odstupného. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy o zájezdu, má se za to, že s její změnou souhlasí. CK ABC Tours spol. s r. o. si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdů s dopravou, organizovanou CK ABC Tours spol. s r. o., a to:

- a) 35-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 46 míst,
- b) 50-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 64 míst,

U ostatních zájezdů si CK ABC Tours spol. s r. o. vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeného v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu. O zrušení zájezdu je CK ABC Tours spol. s r. o. povinna informovat zákazníka nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpáním zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK ABC Tours spol. s r. o. v průběhu pobytu, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb mimo nároků, uvedených v článku VIII. CK ABC Tours spol. s r. o. si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, nástupního místa, a to v případě nedosažení minimálního počtu 10 účastníků z daného nástupního místa. V tomto případě přebírá na sebe CK ABC Tours spol. s r. o. náklady na autobusovou jízdenku či vlakovou jízdenku 2. třídy do nového nejbližšího možného místa nástupu či výstupu, které CK ABC Tours spol. s r. o. zákazníkovi oznámí obratem při vzniku této změny. V případě, že klient chce do náhradního nástupního místa využít vlastní osobní automobil, pak má nárok na proplacení pohonných hmot pouze do výše hodnoty autobusových jízdenek nebo vlakových jízdenek 2. třídy. Dále si CK ABC Tours spol. s r. o. vyhrazuje právo na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi), stávků, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK ABC Tours spol. s r. o. nemohla ovlivnit. CK ABC Tours spol. s r. o. nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. Zákazníci berou na vědomí, že první a poslední den programu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný rekreační pobyt. CK ABC Tours spol. s r. o. neodpovídá za případné zpoždění z technických důvodů, nepřiznivé počasí, přetíženi komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Zákazník bere na vědomí možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK ABC Tours spol. s r. o. neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku zpoždění. CK ABC Tours spol. s r. o. rovněž nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může CK ABC Tours spol. s r. o. zajišit jen služby v souladu se svými možnostmi.

### **V. ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA**

1. Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování, změna druhu dopravy. Změna termínu zájezdu nebo místa zájezdu nebo typu ubytování nebo druhu dopravy ve Smlouvě o zájezdu na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CK ABC Tours spol. s r. o. provedena, pokud jsou reálné podmínky pro tuto změnu. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy o zájezdu jsou platné až po písemném potvrzení CK ABC Tours spol. s r. o. Za změnu termínu zájezdu, změnu místa zájezdu, ve Smlouvě



Tours spol. s r. o. zpracovala v souladu se zákonem č. 01/2000 Sb. dobrovolně poskytnuté osobní údaje včetně data narození. Tento souhlas je zákazníkem udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK ABC Tours spol. s r. o. a dále předány Cestovní pojišťovně, pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Úhradou platby /zálohy nebo celkové částky/ na cenu zájezdu dle podmínek pořadatele potvrzují, že jsem se prostřednictvím internetových stránek [www.cuvikenaly.cz](http://www.cuvikenaly.cz) seznámil/a a že souhlasím s obsahem Všeobecných podmínek užívání služeb společnosti ABC Tours spol. s r. o. a s Reklamačním řádem.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou účinné od 23.3.2016, nahrazují Všeobecné smluvní podmínky ze dne 6.1.2014 a vztahují se na zájezdy, které se uskutečnily po 23.3.2016.

#### **Podpis zákazníka, datum:**

### **REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře ABC Tours s.r.o.**

(dále jen CK ABC Tours)

#### **1. Předmět**

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK ABC Tours za vady poskytnuté služby (reklamacie) vč. podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování.  
1.2. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek prodeje CK ABC Tours.

#### **2. Uplatňování reklamací**

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kancelářé zákazník uplatňuje v provozovně CK ABC Tours, v sídle CK ABC Tours nebo u zprostředkovatele služeb CK ABC Tours, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného CK ABC Tours pověřeného zástupce.  
2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.  
2.3. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.  
2.4. Práva z odpovědnosti za doplňkové prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.  
2.5. Zákazník při uplatnění reklamace uvede jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodní a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně CK ABC Tours doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

#### **3. Vyřizování reklamací**

3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny CK ABC Tours poskytující předmětné služby nebo jiný pověřený zástupce CK ABC Tours povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebudou dohodnuta lhůta delší.  
3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce CK ABC Tours sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci CK ABC Tours písemností, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce CK ABC Tours. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.  
3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení odstavce 3.2.

#### **4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací**

4.1. Pro zdárný průběh reklamace a její úspěšné vyřízení je vhodné, aby zákazník CK ABC Tours zejména podal informace o okolnostech reklamace, předložil doklady prokazující skutkový stav, specifikoval své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, zákazník umožní delegátovi či jinému pověřenému zástupci CK ABC Tours jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

#### **5. Způsoby vyřízení reklamace**

5.1. O způsobu vyřízení reklamace je CK ABC Tours povinna zákazníka vždy písemně informovat.  
5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak CK ABC Tours poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.  
5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK ABC Tours (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK ABC Tours zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

#### **6. Ostatní ustanovení**

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), [adr.coi.cz](mailto:adr.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### **7. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 23. 3. 2016 a vztahuje se na zájezdy, které se uskutečnily po 23.3.2016.

#### **Podpis zákazníka, datum:**



## POJISTKA

k pojistné smlouvě č. 1710160114  
na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

**Pojistitel:** Generali Pojišťovna a.s.,  
se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, Česká republika  
IČO 61859869,  
jako pojistitel

**Pojištěný:** ABC - Tours spol. s r.o.  
se sídlem Velká Michalská 186/5, 669 02 Znojmo  
IČO 60701986  
jako pojištěný

Pojistitel potvrzuje, že pojištěný uzavřel ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pojištění se sjednává pro případ, kdy pojištěný z důvodu svého úpadku

- a) neposkytne zákazníkovi, na kterého se vztahuje cestovní smlouva s pojištěným uzavřená (dále jen "oprávněná osoba"), dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí oprávněné osobě zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí oprávněné osobě rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pojištění se sjednává na dobu určitou.

Pojistná doba od: 10.02.2016 do 09.02.2017

Pojištění se řídí Všeobecnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPP UCK 2016/01 a pojistnou smlouvou.

V Praze dne 04.02.2016

  
  
Generali Pojišťovna a.s. 1504  
pojistitel 1710160114  
120 84 Praha 2