

# DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ (součást cestovní smlouvy Ciao..., cestovní kancelář, s.r.o.)

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Ciao..., cestovní kancelář, s.r.o. (pořadatelem zájezdu, dále jen CK) a zákazníkem (účastníkem zájezdu) se řídí ustanoveními zákonů č. 40/1964 Sb., č. 159/1999 Sb., touto smlouvou a dalšími sjednanými podmínkami. Smlouva může být uzavřena přímo u cestovní kancelář nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce – prodejce, který je cestovní agenturou nebo cestovní kancelář, která prodává zájezd další cestovní kanceláře (dále jen cestovní agentura). Cestovní agentura jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobem cestovní agentury uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován.

## 1. Uzavření cestovní smlouvy

- Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto cestovní smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog cestovní kanceláře, popř. jiný písemný nabídkový materiál (dále jen katalog), který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.
- Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která cestovní smlouvu uzavírá a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Za splnění všech závazků vyplývajících z cestovní smlouvy ručí osoba, která jí uzavřela.

## 2. Sjednané služby, ceny a jejich úhrada

- Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden v cestovní smlouvě. Další podmínky jsou uvedeny v katalogu. Liší-li se údaj v katalogu od údaje uvedeného v cestovní smlouvě, má přednost cestovní smlouva.
- Ceny zájezdu jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v cestovní smlouvě. Dojde-li při vyplňování cestovní smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (nesprávný výpočet, přepsání) – platí cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany klienta i CK a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné cestovní smlouvy.
- Právo účasti na zájezdu CK vzniká zákazníkovi zaplacením ceny zájezdu. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednávkě zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 1000 Kč nebo 10% z celkové ceny, druhá záloha činí doplatek do 50% celkové ceny a musí být uhradena 2 měsíce před nástupem. Doplatek je potom nutno poukázat na účet CK nejpozději do 28 dnů před poskytnutím první objednané služby. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy byla celá částka připsána na účet CK. Neбудe-li provedena celá úhrada včas, je CK oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit. Je-li zájezd objednan v době kratší než 28 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen převést celou úhradu již při uzavření cestovní smlouvy. Katalogové ceny jsou kalkulovány s kurzem zahraničních měn ke dni 01.12.2016.
- CK neručí za ceny fakultativních výletů, doplňkových služeb, příplatků a slev, které neposkytuje přímo CK, které nejsou zahrnuté do ceny zájezdu a které se uvádí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo jsou jako informativní uvedeny v pokynech na cestu. Poskytovatel této služby může tuto cenu kdykoliv zvýšit bez předchozího oznámení.
- Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla.

## 3. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkolem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoveno způsobem výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. **Cenu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:**

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
- směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu
- za zvýšení se nepovažuje obvyklý turistický poplatek, jako místní taxa, lázeňský poplatek, vzdušná a další poplatky, předepsané místními samosprávami a turistickými svazy cizích destinací, stejně tak za zvýšení ceny zájezdu není považován poplatek za úklid ubytovacích prostorů či vratná kauce, deponovaná v průběhu ubytování u poskytovatele této služby

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení rozdílů v ceně zájezdu.

## 4. Jiné změny podmínek cestovní smlouvy

### Lze ze strany cestovní kanceláře:

- Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.
- Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstoupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání).

### U ze strany zákazníka:

- Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kancelář, že se zájezdu místo něho účastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.
- Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů vzniklých CK v souvislosti se změnou zákazníka.
- Požaduje-li zákazník změnu druhu, rozsahu nebo termínu poskytnutí objednaných služeb, je nutno nejdříve odstoupit od původní cestovní smlouvy a sjednat cestovní smlouvu novou. CK vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstoupného.
- Ostatní změny cestovní smlouvy provede CK za paušální částku 200 Kč za 1 změnu. V případech, kdy náklady CK spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen uhradit tyto náklady, a to na účet CK před knihováním požadované změny.

## 5. Odstoupení od cestovní smlouvy

### Lze ze strany cestovní kanceláře

- Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
- Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář níže stanovené odstoupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejmeně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.
- Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
- Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, která nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě požadovat.

### U ze strany zákazníka

- Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou a to pouze písemně a naprosto jednoznačnou formou.
- Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejmeně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy z vlastní vůle, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář níže stanovené odstoupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co

od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kancelář odstoupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

### U společně ustanovení

Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

## 6. Odstoupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kancelář odstoupné se jeho výše určuje podle počtu dnů ode dne oznámení cestovní kanceláří Ciao..., cestovní kancelář, s.r.o. od počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Den nahlášení a den poskytnutí první služby se nezapočítává.

Výše odstoupného za každou jednotlivou osobu činí:	45 dní a více před rozhodnou skutečností	500,- Kč
služeb	44 dní až 30 dní	20 % z celkové ceny objednaných
služeb	29 dní až 20 dní	30 % z celkové ceny objednaných
služeb	19 dní až 11 dní	50 % z celkové ceny objednaných
služeb	10 dní až 5 dní	80 % z celkové ceny objednaných
služeb	4 dny a méně	100 % z celkové ceny objednaných

## 7. Odpovědnost cestovní kanceláře

- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kancelář nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník 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, jinak právo zaniká.
- Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
- Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků (viz bod 9 těchto podmínek) nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
  - zákazníkem, nebo
  - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo
  - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

## 8. Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu

- Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.
- Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedených v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
- Cestovní kancelář podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, včetně kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

## 9. Podmínky realizace zájezdu, zvláštní podmínky pro účast na zájezdu

- Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 10 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.
- CK může zájezd zrušit s ohledem na mimořádné situace v cizích nebo tranzitních zemích, zejména z důvodu války, politických nebo odborových protestů či stávek a z dalších důvodů, které by mohly mít vliv na bezproblémový průběh zájezdu a bezpečnost jeho účastníků.
- Cestovní kancelář může v katalogu nebo v cestovní smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud se zákazník dozví, že není v jeho moci podmínky splnit, může oznámit náhradní osobu, která předepsaným podmínkám vyhovuje. (pasové a vizové formalty).
- V uvedených případech obdrží zákazník veškeré provedené úhrady bez zbytečného odkladu a bude mu nabídnut jiný zájezd CK. Nárok na další náhrady a odškodnění z tohoto důvodu je vyloučen.

## 10. Reklamacce

Zákazník je povinen reklamovat vady poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění u zástupce CK nebo jejího zahraničního partnera v pobytovém místě či u průvodce během zájezdu. Tuto reklamaci doporučujeme sepsat písemně a nechat si ji potvrdit na místě odpovědnou osobou. Zástupce CK nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu či typu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Vady, které nebyly na základě reklamace na místě odstraněny musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem dohodne na delší lhůtě.

## 11. Pokyny na cestu

Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemné informace o přesném místě a čase odjezdu v případě, že dopravu zajišťuje CK, nebo adresu ubytovacího zařízení a časové rozmezí, ve kterém bude zákazník ubytován, pokud cestuje vlastním vozem. Ve stejné lhůtě CK poskytne další informace, zejména:

- Uprášené údaje, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnutá v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování.
- Podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.
- Jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.
- Informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuté v ceně zájezdu.

**\* Je-li smlouva uzavřena dříve než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK povinnost a) – d) splnit ihned po uzavření smlouvy.**

## 12. Další podmínky, pravidla, zvyklosti

Zákazník je povinen respektovat nejen zákony, ale rozhodne-li se využít služeb CK a uzavře tuto cestovní smlouvu, také pravidla a zvyklosti běžné v mezinárodním cestovním ruchu. Jedná se zejména o následující skutečnosti:

- Ve dnech vyhrazených pro přípravu zákazníků do pobytového místa nebo do místa programu poznávacího zájezdu není možné (není-li výslovně uvedeno jinak) organizovat jiné než technické a hygienické záležitosti během cesty.
- Zákazník má povinnost dostavit se na místo odjezdu, transferu, stanoviště nebo srazu včas a v případě, že navazuje libovolný druh přepravy – nejmeně 15 minut před jeho zahájením. Toto místo určí CK písemně, v průběhu zájezdu je místo průvodce. Zákazník nese plnou odpovědnost za porušení těchto ustanovení a bere na vědomí, že nepřítomnost na určeném místě může mít za následek vyloučení ze zájezdu, resp. povinnosti zajistit si cestu na vlastní náklady.

## 13. Závěrečná ustanovení

- Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s obsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstoupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kancelář. Zákazník bere na vědomí, že pojištění podmínky a odstoupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá.
- Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.
- Zákazník je povinen zajistit si cestovní doklady (platnost pasu min. 6 měsíců od termínu ukončení zájezdu), víza a další náležitosti potřebné pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). O pomoc při vyřízení vizových formalit lze požádat CK.

## **DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ (součást cestovní smlouvy Ciao..., cestovní kancelář, s.r.o.)**

- d) Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů uvedených v této smlouvě v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. pro potřeby cestovní kanceláře Ciao..., cestovní kancelář, s.r.o., a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.
- e) Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál CK, který byl klientovi prokazatelně předán.
- f) Odišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost cestovní smlouva.