

# SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ EXKURZE

uzavřená mezi dodavatelem (cestovní kancelář) a odběratelem  
dle zákona 159/1999 Sb., zákona 89/2012 Sb. a občanského zákoníku platného od 1. 1. 2014

## Dodavatel (cestovní kancelář):

**QUICKTOUR s. r. o.**

se sídlem:

Biskupská 12, 370 01 České Budějovice

IČ: 28115244

DIČ: CZ28115244

zapsaný v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem  
v Českých Budějovicích, odd. C, vl. 18056

bankovní spojení:

MMB, číslo účtu 166 574 135/0600

zastoupený:

Lenkou Krupkovou (jednatelkou Quicktour s.r.o.)

## Odběratel:

**Gymnázium, Soběslav, Dr. E. Beneše 449/II**

se sídlem:

Dr. E. Beneše 449/II, 392 01 Soběslav

IČ: 60064765

DIČ:

zastoupený:

Mgr. Petrem Lintnerem (ředitelem školy)

## I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je zajištění zeměpisně – historické exkurze do Švýcarska.

destinace:

Švýcarsko

v termínu

10.5. -14.5.2020

**typ ceníkové položky:**

**jednotková cena:**

Základní cena na osobu včetně pojištění

6.950,- Kč

Za výše uvedenou cenu se dodavatel zavazuje poskytnout každému cestujícímu z kolektivu odběratele následující služby:

- dopravu autobusem
- 2x ubytování v \*\*\* hotelu (3-4 lůžkové pokoje pro studenty)
- 2x polopenzi
- služby průvodce
- komplexní cestovní pojištění Allianz včetně storna ze zdravotních důvodů

## II. Další ustanovení

Cena zájezdu je stanovena pro min. počet 42 studentů. Při menším počtu by se adekvátně navýšila cena dopravy.

## III. Platební podmínky

Podle platebních podmínek se odběratel zavazuje uhradit dodavateli: zálohu 3.000,- na osobu do 19.12.2019  
doplatek do 10.4.2020

Platba bude uskutečněna na základě vystavených faktur.



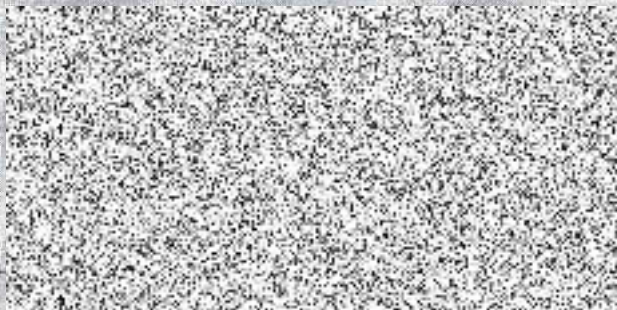
#### IV. Závěrečná ustanovení

- 1) Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Smlouvu je možné pozměnit pouze písemným dodatkem k této smlouvě za písemného souhlasu obou smluvních stran.
- 2) Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.
- 3) Odběratel svým podpisem stvrzuje, že se seznámil a bez výhrad souhlasí se Všeobecnými podmínkami cestovní kanceláře Quicktour s. r. o., které jsou uvedeny v příloze této smlouvy nebo jsou ke stažení na [www.quicktour.cz](http://www.quicktour.cz), a to i jménem všech cestujících.

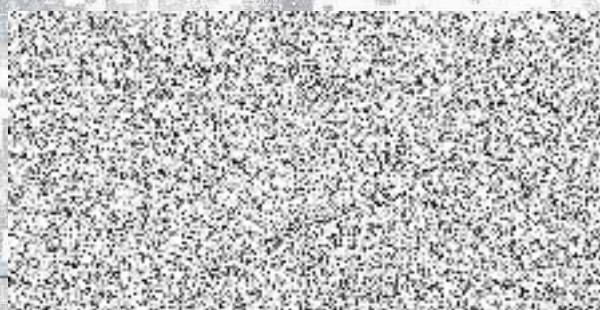
#### V. Přílohy

- 1) Program exkurze (nabídka)
- 2) Všeobecné a smluvní podmínky Quicktour s.r.o.
- 3) Výše plnění pojišťovny Allianz

V Českých Budějovicích dne 11.12.2019



jednatelka Quicktour s.r.o.



ředitel školy



**QUICKTOUR**

CESTOVNÍ KANCELÁŘ • REISEBÜRO • TRAVEL AGENCY



QUICKTOUR, s.r.o. • Česká Republika • Czech Republic • 370 01 České Budějovice • Biskupská 12

tel.: +420 386 350 220 • tel./fax: +420 387 311 225 • fax: +420 386 350 218

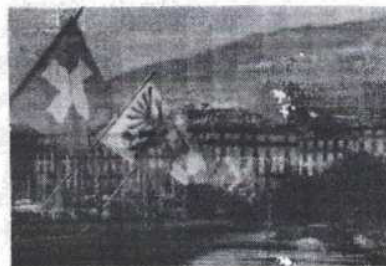
e-mail: [cb@quicktour.cz](mailto:cb@quicktour.cz), <http://www.quicktour.cz>

## Zeměpisně – historická exkurze do Švýcarska

### Gymnázium Soběslav

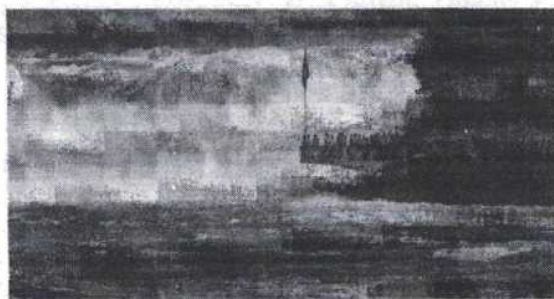
Termín: 10. - 14. května 2020

Mezi nejoblíbenější poznávací zájezdy po Evropě patří Švýcarsko, zaměřené na přírodní krásy (Rýnské vodopády, Ženevské jezero), historii (Kostnici, hlavní město Bern a hrad Chillon), atraktivitu technické (Cern v Ženevě) i sportovní (Olympijské muzeum v Lausanne). Samozřejmostí je návštěva výroby sýrů a čokolády.

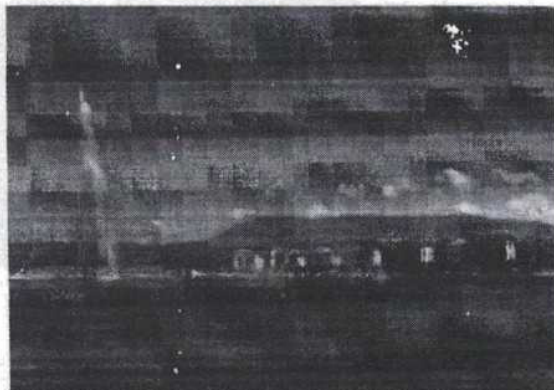


**1. den:** odjezd ze Soběslavi ve 23.30, směr Kaplice – D. Dvořiště – Salzburg – Mnichov – noční přejezd do Švýcarska

**2. den:** ráno zastavíme v německé Kostnici, kde si prohlédneme dům Mistra Jana Husa i místo jeho upálení. Dále zajedeme do Schaffhausenu k impozantním vodopádům na řece Rýn s možností projížďky lodí pod vodopády. Odpoledne navštívíme hlavní město Švýcarska Bern, jedno z nejkrásnějších švýcarských měst, jehož historické centrum je zapsáno na Seznamu světového dědictví UNESCO. U východního cípu Starého města najdeme na břehu řeky tzv. Medvědí příkop, útočiště bernských medvědů, kteří jsou již po staletí symbolem města. Pýchou a symbolem města je věž s orlojem Zytglogge z počátku 16. století, který hraje k potěšení turistů svoji složitou melodii každou celou hodinu. Nedaleko orloje, na náměstí Bundesplatz, pak stojí majestátní budova Spolkového domu (Bundeshaus), ubytování v Leysin, večere



**3. den:** ráno po snídani odjezd k Ženevskému jezeru: Vevey (vzpomínka na Charlese Chaplina), Lausanne - prohlídka Olympijského muzea, kde se návštěvníci prostřednictvím tisícovek exponátů, filmů a interaktivních obrazovek dozvídají o Coubertinově životě a samozřejmě také o dějinách olympiády, od starověku až po moderní olympijské hry. Mnozí z olympijských vítězů darovali muzeu své medaile, vystavena je tu také sbírka olympijských pochodní nebo archivní závěry z jednotlivých ročníků olympiády. Jedním z vystavených olympijských exponátů je také tetra českého olympionika Emila Zátopka, který má dokonce před muzeem svoji bronzovou sochu. Ženeva - Cern muzeum v největším vědeckém centru Evropy, kde získáte informace o obřím urychlovači částic LHC, známý vodotrysk na jezeře Jet d'Eau, promenáda u jezera, projížďka lodí po jezeře, na zpáteční cestě zastávka ve francouzském městečku Evian, které je známé výbornou minerální vodou, ubytování v Leysin, večere



**4.den:** ráno po snídani odjedeme k Ženevskému jezeru, prohlídka **hradu Chillon**, který je nejkrásnějším a nejmohutnějším středověkým hradem ve Švýcarsku. Zaujímá úchvatnou polohu na skalní vyvýšenině na východním břehu Ženevského jezera, kde střeží cestu vedoucí k průsmyku sv. Bernarda. Dále přejedeme do **Montreux**, lázeňského letoviska, známého pobytem hudebníka Freda Mercuryho, jehož sochu uvidíte. **Gruyère** – prohlídka sýrárny s audio komentářem v češtině. Interaktivní a zábavná výstava „Le Gruyère AOP, cesta do srdce smyslů“ vás ponoří do světa Gruyère AOP. **Broc** - čokoládovna firmy Cailler, kde navštívíte poutavou expozici, která vás doslova vtáhne do světa čokolády, a následně ochutnáte a budete si moci zakoupit sladké produkty značky Nestlé's Cailler. Večer odjezd do ČR s nočním přejezdem –



**5.den:** - příjezd do Soběslavi v časných ranních hodinách.

**V ceně 6.950,- Kč** je zahrnuta doprava autokarem, 2x ubytování ve 3 hvězdičkovém hotelu Alpin v Leysin (3-4 lůžkové pokoje), 2x polopenze (snídaně a večeře formou bufetu), průvodce, pojištění CK na případ úpadku podle zákona 159/1999 Sb., komplexní cestovní pojištění Allianz vě. storna ze zdravotních důvodů

**Doporučené kapesné:** cca 85 CHF (vstupy a jízdné lodí), vybere průvodce na začátku zájezdu

Podmínkou uskutečnění je sestavení kolektivu minimálně 42 studentů, max. počet studentů 48, v případě menšího počtu dojde k navýšení ceny zájezdu (37-41 osob + 200,-Kč/os., 33-36 osob + 350,-Kč/os.)

**Platební podmínky:** záloha: 3.000,-Kč/os do 7.12.2019, doplatek do 8.4.2020

Organizátorem akce je CK QUICKTOUR České Budějovice





# **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře Quicktour s.r.o.**

## **1. Úvodní ustanovení**

Smlouva o zájezdu / objednávka služeb (dále jen „smlouva“) se uzavírá v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a zákonem č. 159/1999 Sb. mezi cestovní kanceláří Quicktour s.r.o., se sídlem Biskupská 459/12, České Budějovice, IČ 28115244 (dále jen cestovní kancelář) a zákazníkem. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovního ruchu pořádané nebo provozované Quicktour s.r.o. a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Quicktour s.r.o.

## **2. Vznik smluvního vztahu – uzavření smlouvy**

- a) Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci v písemné formě. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván.
- b) Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká na základě podepsání smlouvy zákazníkem a následně potvrzení smlouvy cestovní kanceláří, případně jejím zplnomocněným zástupcem.
- c) Smlouva musí obsahovat všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu. Není-li smlouva vyhotovena v písemné formě, vydá cestovní kancelář zákazníkovi písemné „Potvrzení o zájezdu“.
- d) Podpisem smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit odstupné v případě zrušení zájezdu z jeho strany podle odstavce „Odstoupení od smlouvy“ a odstavce „Odstupné“.
- e) Zákazník svým podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto podmínek, a to i ve prospěch dalších osob uvedených ve smlouvě, pro které smlouvu sjednává.
- f) Zákazník svým podpisem smlouvy potvrzuje, že převzal katalog (katalogem se rozumí tištěný katalog, nabídkový leták, dodatečná nabídka, webová prezentace) a seznámil se s popisem zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že katalog má pouze informativní charakter, vydává se ve velkém předstihu a může podléhat změnám. Závaznou nabídku vyhotovuje cestovní kancelář až na základě poptávky ze strany zákazníka. Konečná nabídka je uvedena ve smlouvě. V případě, kdy se údaje v katalogu a ve smlouvě odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.

## **3. Cena zájezdu**

- a) Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Slevy zákazník uplatňuje při sepsání smlouvy. Slevy nelze uplatnit dodatečně. Případné další slevy vyhlášené cestovní kanceláří po datu podpisu smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- b) Cena za služby zahrnuje výhradně služby, které jsou uvedeny v odstavci „Cena obsahuje“. Cena dále zahrnuje DPH a u zájezdů ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. povinné pojištění CK proti úpadku. K ceně zájezdu mohou být připočítány další doplňkové služby. V zásadě platí, že služba, která není uvedena v „Cena obsahuje“ a není uvedena na smlouvě, nebyla objednána.

## **4. Platební podmínky**

- a) Cestovní kancelář má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Veškeré platby podle smlouvy se považují za uhrazené dnem připsání na účet cestovní kanceláře, nebo zaplacením v hotovosti či platební kartou v cestovní kanceláři, nebo v prodejně zplnomocněného prodejce (platba platební kartou nemusí být k dispozici na všech prodejních místech).
- b) Pokud není ujednáno jinak, je cestovní kancelář oprávněna při podpisu smlouvy požadovat úhradu zálohy, a to ve výši 50 % z celkové ceny za objednané služby – minimálně však 1.000,- Kč za každého účastníka. Celková cena za objednané služby musí být uhrazena nejpozději 35 dní před zahájením zájezdu, popř. poskytnutím první služby.
- c) V případě vzniku smluvního vztahu 35 dní a méně před zahájením zájezdu, resp. poskytnutím první služby, musí být provedena úhrada 100 % celkové ceny za objednané služby při podpisu smlouvy nebo v době trvání rezervace.
- d) U služeb, jejichž souhrnná doba trvání nepřesahuje 24 hodin, musí být provedena úhrada 100 % celkové ceny za objednané služby při podpisu smlouvy nebo v době trvání rezervace.
- e) Veškeré poplatky za změnu smlouvy, další poplatky, popř. odstupné jsou splatné ihned.
- f) Pokud se cestovní kancelář a zákazník dohodne na platbě fakturou, stanovuje se termín splatnosti maximálně 14 dní.
- g) Úhrada cestovních služeb poukázkami či dárkovými poukazy je možná pouze v případě, že tuto skutečnost cestovní kancelář akceptuje. Tato forma úhrady se poté řídí pravidly cestovní kanceláře; např. cestovní kancelář může přijmout jen omezené množství poukázek. Touto formou úhrady je možné platit pouze v provozovnách cestovní kanceláře a pouze za zájezdy pořádané cestovní kanceláří. Poukázky a poukazy lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy, popř. zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře.
- h) Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku cestovní kanceláři odpovídá vždy zákazník. Zákazník má právo na



poskytnutí služeb jen při plném zaplacení celkové ceny zájezdu. Bez zaplacení celé částky za objednané služby neobdrží zákazník Cestovní pokyny/Informace k zájezdu ani žádné další doklady potřebné na cestu (voucher, letenky apod.). Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle těchto podmínek, čímž není dotčeno právo cestovní kanceláře na náhradu škody.

## 5. Práva a povinnosti zákazníka

### Zákazník má právo:

- a) na řádné poskytnutí ve smlouvě sjednaných a zaplacených služeb
- b) na poskytnutí dodatečných informací, pokud nebyly uvedeny v katalogu a pokud jsou cestovní kanceláři známy; především kontakt na osobu, na kterou se může zákazník obrátit v nesnázích (např. zastupitelský úřad, zástupce cestovní kanceláře), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- c) být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a případně změny ceny bez zbytečného odkladu
- d) zrušit svoji účast na zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu či čerpání služeb za podmínek podle odstavce „Odstoupení od smlouvy“
- e) právo na reklamaci vad podle odstavce „Vady zájezdu, odpovědnost cestovní kanceláře za škody, reklamace“
- f) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech
- g) při uzavření smlouvy obdržet informace o možnosti uzavření cestovního pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od této smlouvy
- h) být informován o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách
- i) obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- j) obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další dodatečné informace, tzv. Cestovní pokyny/Informace k zájezdu, které jsou zapotřebí pro účast na zájezdu a které jsou cestovní kanceláři známy. Pokud se smlouva uzavírá v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář poskytnout zákazníkovi Cestovní pokyny/Informace k zájezdu bezprostředně po uzavření smlouvy. Pokud zákazník tyto Cestovní pokyny/Informace k zájezdu neobdrží, zavazuje se kontaktovat cestovní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník cestovní pokyny obdržel. Tyto informace se zákazníkovi předávají emailem, popř. osobně v tištěné verzi (nejsou zasílány poštou). Cestovní pokyny/Informace k zájezdu se neposkytují u služeb, které nejsou zájezdem dle zákona č. 159/1999 Sb. (v tomto případě jsou potřebné informace uvedeny v nabídkových materiálech).

### Zákazník je povinen:

- a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě
- b) předložit cestovní kanceláři doklady požadované pro zajištění zájezdu
- c) zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). V případě, že víza zajišťuje cestovní kancelář, je zákazník povinen poskytnout zástupci cestovní kanceláře cestovní pas a další požadované doklady v termínu určeném cestovní kanceláří. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník
- d) sdělit cestovní kanceláři s dostatečným předstihem veškeré požadované informace o cestovních dokladech, se kterými pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit z této skutečnosti vzniklé vícenásobné náklady
- e) dodržovat zákony a pasové, celní a zdravotní předpisy země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují, a případná víza si zajistit samostatně na vlastní náklady
- f) u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- g) v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy
- h) podle doporučení Ministerstva zahraničních věcí ČR zajistit, aby při každé cestě nezletilého občana České republiky do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce, měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou. Toto doporučujeme také v případě, že s nezletilou osobou cestuje pouze jeden z rodičů (může být vyžadováno souhlas druhého rodiče)
- i) zaplatit celkovou cenu zájezdu v souladu s odstavcem „Platební podmínky“
- j) převzít od cestovní kanceláře Cestovní pokyny/Informace k zájezdu, zkontrolovat je a řídit se jimi; dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů (pokud



se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, nemá zákazník nárok na jakoukoli kompenzaci ze strany cestovní kanceláře)

- k) řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího či delegáta v místě pobytu a dodržovat stanovený program; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další čerpání služeb stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- l) bezodkladně reklamovat veškeré závady a odchylky od objednaných služeb ihned po jejich zjištění, nejlépe na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- m) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky, dodavatele služeb cestovní kanceláře nebo ohrozit či poškodit jméno cestovní kanceláře
- n) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy
- o) uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu.

**Pokud je zákazníkem právnická osoba, mezi její další povinnosti patří:**

- a) seznámit účastníky zájezdu s rozsahem objednaných služeb, těmito podmínkami a dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře obdrží
- b) zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků
- c) je-li předmětem smlouvy zájezd, seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

**6. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, změny sjednaných služeb**

K právům a povinnostem zákazníka v odstavci „Práva a povinnosti zákazníka“ se vztahují odpovídající práva a povinnosti cestovní kanceláře. Cestovní kancelář si vyhrazuje další následující práva:

- a) Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména změna dopravce, změna typu dopravního prostředku a programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, přičemž 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 odstupné, ledaže jde o změny podstatné.
- b) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit hlavní náležitosti cestovních služeb zahrnutých do zájezdu a uvedených ve smlouvě, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí, aniž by musel platit odstupné. Návrh na změnu smlouvy musí být proveden bezodkladně a srozumitelně. Návrh musí obsahovat dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu na rozhodnutí, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří (která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi) od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- c) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávky, války, vypuknutí nepokojů, dopravní komplikace, úmrtí účastníka nebo vedoucího zájezdu, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti), které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři rozumně požadovat. V těchto případech není cestovní kancelář odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoli pokuty a odškodné.
- d) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu či zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě, že na daném nástupním místě nebylo dosaženo minimálního počtu 6 přihlášených osob. V tomto případě uhradí cestovní kancelář nutné náklady, které zákazníkovi vznikly pro přesun na náhradní nástupní místo – např. autobus, vlak 2. třídy; cestovní kancelář nehradí cestu vlastním automobilem, taxi apod.). Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné.
- e) Cestovní kancelář není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- f) Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu.

Další povinnosti cestovní kanceláře:

- a) Jestliže cestovní kancelář neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvu zavázala, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:



- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
  - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou cestovní kanceláře, 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 stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), pak případný rozdíl v ceně uhradí cestovní kancelář z vlastních prostředků
  - v případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.
- b) Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.
- c) Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na standardizovaném příslušném formuláři dle zákona č. 159/1999 Sb.
- d) Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou cestovní kanceláři známy.
- e) Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. Cestovní kancelář se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné události, jestliže se na takové události nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

## 7. Odstoupení od smlouvy

### Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře:

Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit jen v následujících případech:

- a) pokud nebylo dosaženo minimálního počtu klientů pro uskutečnění zájezdu. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. Zároveň musí cestovní kancelář tuto skutečnost zákazníkovi oznámit ve lhůtě, která nesmí být kratší než:
- 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že doba trvání zájezdu je delší než 6 dní
  - 7 dní před zahájením zájezdu v případě, že doba trvání zájezdu je 2 až 6 dní
  - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že doba trvání zájezdu je méně než 2 dny.
- Cestovní kancelář v tomto případě nabídne zákazníkovi novou smlouvu nebo vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd. Cestovní kanceláři však nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. V případě nedosažení minimálního počtu klientů může cestovní kancelář zvolit jako náhradní řešení využití jiného dopravního prostředku (s jiným vybavením) než je uvedeno ve smlouvě.
- b) uskutečnění zájezdu či plnění služeb brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které cestovní kancelář nemohla předvídat a kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní požadovat; cestovní kancelář musí tuto skutečnost oznámit zákazníkovi ještě před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář v tomto případě nabídne zákazníkovi novou smlouvu nebo vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd. Cestovní kanceláři však nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- c) porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné. Cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před či kdykoliv během poskytnutí služeb ze smlouvy vyplývajících, pokud zákazník svým nevhodným a hrubým chováním ohrožuje život a zdraví své a případně dalších cestujících nebo vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Cestovní kancelář má v takovém případě právo zákazníka ze zájezdu vyloučit a zákazníkovi zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb (případně další vzniklé náklady si zákazník hradí sám). Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu a osob pod vlivem omamných látek. Z přepravy mohou být vyloučeni i cestující, kteří nerespektují přepravní řád dopravní společnosti (za jehož porušení nesou plnou odpovědnost) – nebo vulgárně a hrubě napadají zástupce cestovní kanceláře (např. z důvodu zpoždění dopravy).

### Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka:

- a) Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacených plateb, aniž by musel platit jakékoli odstupné, pouze v následujících případech:
- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
  - při změně konání termínu o více než 24 hodin
  - při nesouhlasu s návrhem na změnu smlouvy při závažné změně některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu. Podstatnými změnami se rozumí: zásadní změna místa a kategorie ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání). O podstatnou změnu ubytování se nejedná v případě, jestliže je nové ubytování zajištěno v objektu stejné nebo vyšší kategorie. Za podstatnou změnu



se rovněž nepovažuje změna odjezdové trasy, změna přepravce, uskutečnění mezipřistání, změna letového řádu apod.

- jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu

V těchto případech je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Zákazník však nemá právo na náhradu škody.

- Odstoupí-li zákazník od smlouvy, aniž by cestovní kancelář porušila své povinnosti, či odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné (podle odstavce „Odstupné“).
- Odstoupení od smlouvy musí být vždy provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která smlouvu uzavřela.
- Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla pořadatele zájezdu nebo na jeho pobočku. Do počtu dní se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

## 8. Odstupné

- V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odstupné, je **zákazník povinen uhradit odstupné (stornopoplatek) ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však následující procentuální sazbu (rozhodujícím dnem pro určení časového období je den před plánovaným poskytnutím první služby):**
  - 60 dní a více 10 % z celkové ceny zájezdu, min. 500 Kč
  - 59 až 46 dní 30 % z celkové ceny zájezdu, min. 500 Kč
  - 45 až 30 dní 50 % z celkové ceny zájezdu, min. 500 Kč
  - 29 až 15 dní 70 % z celkové ceny zájezdu
  - 14 až 10 dní 80 % z celkové ceny zájezdu
  - 9 dní a méně a při nedostavení se k odjezdu 100 % z celkové ceny zájezdu.
- U letenek a zájezdů s leteckou dopravou se výše odstupného vždy určuje podle skutečně vynaložených nákladů – většina letenek je neměnná a nevratná.**
- U jednodenních zájezdů/služeb činí odstupné 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.**
- Odstupné v případě objednaných vstupenek na kulturní a sportovní akce činí 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.**
- V případě, že zákazník přerušil účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka (např. poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, nedodržení celních, pasových a vízových předpisů, apod.), činí stornopoplatek 100 % z celkové ceny objednaných služeb.
- Celkovou cenou zájezdu se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb cestovní kanceláře.
- Při odstoupení od smlouvy cestovní kancelář vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději 14 dní po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd. Cestovní kancelář má právo jednostranně započíst odstupné (stornopoplatek) se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. V případě odstoupení jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu, apartmánu, studia, chatky a vily nižším počtem osob.
- Klient má právo za sebe vyslat náhradníka.** Při provedení této změny, jsou účtované ceny dle smlouvy (náhradník nemá právo na dodatečné slevy, nabídky last minute apod.). Tuto změnu musí oznámit cestovní kanceláři písemně nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Toto oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení celkové ceny zájezdu a jsou povinni cestovní kanceláři uhradit jakékoli náklady, které cestovní kanceláři vzniknou v souvislosti se změnou osoby zákazníka.
- Za dodatečné změny na smlouvě je cestovní kancelář oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 500 Kč za každou změnu. **U leteckých zájezdů podléhá změna jména cestujícího kromě manipulačního poplatku také poplatku za překnihování letenky, popř. vícenákladu na pořízení nové letenky (pokud není možné původní letenku překnihovat).**
- Následující změny na přání zákazníka jsou vždy posuzovány jako odstoupení od smlouvy a podléhají stornopoplatkům:
  - změna jmen dvou a více cestujících
  - změna jména cestujícího v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu



- změna termínu, destinace, hotelu, popř. místa odletu a přiletu.

l) Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdů není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje doobjednání fakultativního cestovního pojištění.

#### 9. Vady zájezdů, odpovědnost cestovní kanceláře za škody, reklamace

- a) Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- b) Jestliže byl rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava, pokud možno na místě samém. S odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.
- c) Zákazník je povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace – zejména podat informace, předložit doklady a specifikovat své požadavky. Umožňuje-li to povaha věci, je zákazník povinen umožnit přístup do prostoru ubytování či dopravy, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.
- d) Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
- e) Zákazník může podat reklamaci písemně nebo ústně v kterémkoliv provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného pověřeného pracovníka cestovní kanceláře. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
- f) V případě ústního podání reklamace je pověřený pracovník cestovní kanceláře povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- g) Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možností předmět reklamace průkazně skutkově doloží.
- h) K uplatněné reklamaci vystaví cestovní kancelář písemné potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.
- i) V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela či zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby (pokud je to možné), či v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovními kanceláři od smlouvy odstoupit.
- j) Cestovní kancelář nenesе vinu a neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
- zákazníkem
  - u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě
  - u služeb a akcí, které si zákazník objedná sám nebo jinak než prostřednictvím Quicktour s.r.o.
  - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná
  - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat
- Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře není v těchto případech dána ze zákona.
- k) Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. V letecké dopravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/20002 ze dne 13. 5. 2002.
- l) Práva a povinnosti zákazníka při letecké přepravě cestujících a zavazadel se řídí Právními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změnu třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném pracovišti na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadel (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenesе cestovní kancelář odpovědnost.
- m) Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.



- n) Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se obě strany nedohodnou jinak. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.
- o) V případě, že dojde mezi cestovní kancelář a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník 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, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://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/>. Zákazník může takový návrh učinit ve lhůtě 1 roku od podání reklamace. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezaplatňuje a náklady s ním spojené si strany sporu nesou samy.

#### 10. Fakultativní cestovní pojištění

V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění (na léčebné výlohy, odpovědnost za způsobené škody, storno zájezdu ze zdravotních důvodů, pojištění zavazadel apod.). Cestovní kancelář nabízí ke všem svým zájezdům komplexní cestovní pojištění od Allianz Pojišťovna a. s., které pokrývá všechny tyto případy. Komplexní cestovní pojištění je nevratné – v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka činí stornopoplatek 100 % z ceny pojištění. Pojištění se řídí Podmínkami komplexního pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou – tyto dokumenty jsou ke stažení na <http://www.quicktour.cz/dokumenty>. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou – cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem tohoto vztahu. Případné události řeší zákazníci přímo s pojišťovnou a do řešení a likvidace případné pojistné události cestovní kancelář nevstupuje. Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi nezbytnou součinnost při řešení škodní události. Pokud nemá zákazník zájem o výše uvedené cestovní pojištění, může si individuálně sjednat cestovní pojištění u jakékoli pojišťovny dle vlastního výběru. Zákazník, který si nesjedná cestovní pojištění, bere na vědomí riziko vyplývající z případného odmítnutí poskytnutí zdravotní péče v zahraničí z důvodu nesjednání pojištění a finanční náklady jdou k tíži zákazníka. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost za případné následky (hmotné i nehmotné) vzniklé účastníkům v případě, že nemají po dobu zájezdu sjednáno cestovní pojištění.

#### 11. Povinné smluvní pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře – Doklad pro pojištěné

Cestovní kancelář uzavřela u pojišťovny **Generali Pojišťovna, a. s.** pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- 1) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- 2) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- 3) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd částečně uskutečnil.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku jejího úpadku a neplnění smlouvy, tak přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. **Šetření škodní události provádí pro Generali Pojišťovna a. s. asistenční služba Europ Assistance s. r. o.**

##### Repatriace ze zahraničí:

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu – telefon: +420 221 856 660 nebo email: [operations@europ-assistance.cz](mailto:operations@europ-assistance.cz)

##### Refundace nákladů:

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 2 nebo 3, učiňte nejpozději do 6 měsíců písemné oznámení na adresu:

**Europ Assistance s. r. o., Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4**

a předložte Vaši smlouvu o zájezdu a případné další doklady potřebné k refundaci nákladů.

#### 12. Pomoc v nesnázích

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích zejména tím, že mu:

- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
- b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Zaviní-li si zákazník nesnáze sám, může cestovní kancelář za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených prostředků. Ocitne-li se zákazník v nesnázích, doporučujeme kontaktovat průvodce, delegáta, popř. zástupce cestovní kanceláře –



### 13. Další smluvní podmínky

**Dítě do 2 let (infant)** – cestuje bez nároku na sedadlo v letadle, na zavazadlo, lůžko a stravu v ubytovacím zařízení. Může za ně být účtován manipulační poplatek (dle smlouvy) a nesmí do dne návratu ze zájezdu dovršit věku 2 roky. V případě autobusové dopravy je však z bezpečnostních důvodů vyžadováno vlastní sedadlo, které je zpoplatněno dle katalogu.

**Ubytování** – poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu, popř. v letáku. V případě překnihování (overbookingu), ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, si cestovní kancelář vyhrazuje právo zajistit ubytování stejné či vyšší kategorie. V rámci hotelu nemusí být pokoje vždy stejné (vybavení, velikost, poloha, výhled). Za pokoj s výhledem na moře je považován pokoj jak s výhledem čelním, tak s výhledem bočním. Pokoj s označením „mořská strana“ nezaručuje výhled na moře. Na rozdělení pokojů nemá vliv cestovní kancelář, toto je plně v kompetenci ubytovacího zařízení. Jednolůžkové pokoje jsou v mnoha hotelech k dispozici jen v omezeném počtu, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nejsou vždy identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být např. pohovka, rozkládací gauč, lehátko, palanda apod. a není vždy pevnou součástí pokoje. Přistýlky nemají vždy rozměry standardního lůžka, mohou být užší a kratší. Umístěním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým omezením prostoru. Zařazení hotelů do kategorií se řídí právními předpisy daného státu. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 10 hod, možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 15. hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. U zájezdů s dopravou je první a poslední den v ubytování určen k přepravě klientů do/z cílové destinace, realizaci transferů a tyto dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu – v tomto smyslu nelze tento fakt považovat za zkrácení pobytu a případný důvod pro reklamaci. Rovněž neexistuje absolutní klid v navštívených destinacích – k dovolené patří zábava, restaurace a diskotéky, které mohou být zdrojem hluku. Cestovní kancelář nemá rovněž vliv na případnou stavební činnost v destinacích, která rovněž může být zdrojem hluku, prachu či dočasného omezení pohodlí. Pokud je u ubytovací kapacity uvedeno WiFi, má se za to, že se dá v dané kapacitě připojit k internetu – nelze však garantovat kvalitu signálu, rychlost připojení či jeho dostupnost v každém momentu.

**Pláže** – u jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uváděných v propagačních materiálech hotelů, kempů apod., je měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluž), medúz apod. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek (pokud není uvedeno jinak), stejně tak využití sportovních programů., které jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků většinou neodpovídá plné kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

**Letecká přeprava** – Dojde-li vlivem povětrnostních, technických nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kancelář ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění apod., neodpovídá cestovní kancelář za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. V případě, že dojde k významnému zpoždění letecké dopravy a zákazník má pocit, že by měl být leteckou společností odškodněn, doporučujeme se obrátit na webové stránky [www.claimcloud.cz](http://www.claimcloud.cz).

**Autobusová doprava** – Za platné nástupní místo se považuje to nástupní místo, které je uvedeno v smlouvě. Jakákoli změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením cestovní kanceláře. Svozy z nástupních míst mohou být realizovány různými dopravními prostředky podle potřeb cestovní kanceláře. Svozová trasa nemusí být nikratší možná. V případě, že je ve vybavení autobusu uvedeno WC, má se za to, že autobus je vybaven toaletou; vzhledem k technologickým a kapacitním důvodům však není možné vždy zaručit funkčnost toalety, např. při teplotách nižších než -10 °C. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v odbavovacích pokynech, jež zákazník obdrží nejpozději 7 dní před odletem (odjezdem). Cestující musí být na místě nástupu připraveni 15 min předem, jinak si musí zajistit dopravu na další nástupní místo na vlastní náklady. Při sestavování zasedacích pořádků vychází cestovní kancelář z termínu přihlášení zákazníka; cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny místa zákazníka v autobuse z důvodu organizace zasedacího pořádku.

**Fakultativní výlety** – cestovní kancelář nabízí u některých zájezdů možnost sjednání fakultativních výletů; ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Cestovní kancelář neručí za ceny, realizaci a program těch fakultativních výletů, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že fakultativní výlety nemusí být pořádány přímo cestovní kancelář. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. U fakultativních výletů nemusí být zajištěn doprovod česky hovořícího průvodce. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou ze strany zákazníka je uplatňováno odstupné dle odstavce „Odstupné“.

**Náklady na vstupy, dopravu a taxi** – v ceně zájezdů nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštívených objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxi, které některá města, lázně i turistická centra zavádějí. Zákazník musí být s touto skutečností seznámen ve smlouvě a musí s těmito výdaji



počítat. Přesná výše těchto výdajů je zákazníkovi oznámena nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu v cestovních pokynech.

#### 14. Ochrana osobních údajů (GDPR)

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

- 1) Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): titul, jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu (ulice a číslo popisné, obec, PSČ), státní občanství, telefonní číslo, e-mail, kontakty na osoby blízké, číslo cestovního dokladu, datum platnosti cestovního dokladu, bankovní spojení, historii plateb, podpis.
- 2) Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny apod.).
- 3) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).
- 4) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání marketingových nabídek může zákazník odvolat zasláním emailu na [paha@quicktour.cz](mailto:paha@quicktour.cz).

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na <http://www.quicktour.cz/gdpr>.

#### 15. Závěrečná ustanovení

- a) Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří nedílnou součást smlouvy, nemá vliv na celkovou platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy, podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.
- b) Cestovní kancelář je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.
- c) Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost od 1. 11. 2018 a nahrazují dříve vydané.



**Rozsah pojištění**

Pojistná nebezpečí	Limity pojistného plnění
<b>Pojištění léčebných výloh v zahraničí</b>	
ambulantní lékařské ošetření	bez limitu
léky a další zdravotnický materiál	bez limitu
hospitalizace včetně dopravy do nemocnice	bez limitu
léčba, diagnostika a operace	bez limitu
převoz nemocného do ČR, repatriace ostatků do ČR	bez limitu
výlohy na dopravu osoby blízké při repatriaci pojištěného	bez limitu
akutní zubní ošetření	10 000 Kč v průběhu trvání smlouvy
výlohy na ubytování osoby blízké při hospitalizaci pojištěného	max. 5 dní/2000 Kč den
pojištění rizik souvisejících s terorismem (léčebné výlohy v zahraničí)	1 500 000 Kč
repatriace související s terorismem	1 500 000 Kč
<b>Úrazové pojištění</b>	
<b>Pojistná částka</b>	
smrt následkem úrazu	200 000 Kč
trvalé následky úrazu poměrné plnění z pojistné částky	400 000 Kč
denní odškodné za dobu nezbytného léčení	160 Kč/den
<b>Pojištění zavazadel</b>	
<b>Pojištění</b>	
všechny škody na zavazadlech jednoho pojištěného	20 000 Kč
na škodu na jedné věci	10 000 Kč
na všechny škody na cennostech	10 000 Kč
na jednu cennost	5 000 Kč
na všechny škody způsobené vloupáním do vozidla	10 000 Kč
na jednu věc odcizenou z vozidla	5 000 Kč
na zpoždění letu od 7. hodiny	200 Kč/hodina, max. 5 000 Kč
na zpoždění zavazadel od 7. hodiny	200 Kč/hodina, max. 5 000 Kč
Pronájem náhradního sportovního vybavení	Max. 1 000 Kč/den, max. 5 000 Kč
<b>Pojištění odpovědnosti za škodu</b>	
za škody na zdraví nebo usmrcením	2 000 000 Kč
za škody na jedné věci	1 000 000 Kč
škody způsobené psem nebo kočkou na zdraví nebo usmrcení a na majetku	20 000 Kč
škody následně	100 000 Kč
spoluúčast	5 000 Kč/PU
<b>Doplňkové asistenční služby</b>	
všechny škody z doplňkových asistenčních služeb	35 000 Kč
právní pomoc v zahraničí	35 000 Kč
náhradní pracovník	35 000 Kč
opatrovník	35 000 Kč
ztráta, odcizení, zničení dokladů	5 000 Kč
základní technická pomoc při škodě na majetku v místě bydliště	5 000 Kč
<b>Pojištění stornovacích poplatků – podle zvolené varianty</b>	20 000 Kč
	40 000 Kč
	50 000 Kč
	100 000 Kč
spoluúčast	20 %