

KUJIP01B3ZF5

889/20

**SMLOUVA O ZÁJEZDU**  
uzavřená dle § 2521 a násl. občanského zákoníku

**číslo smlouvy** (používejte jako variabilní symbol pro platby): **40829**

### 1. SMLUVNÍ STRANY

Pořadatel, cestovní kancelář:

EMMA Agency, spol. s r.o.

Kozí 10, 602 00 Brno,

tel: 542214343, fax: 542214914, e-mail: emma@emma.cz

IČ 44041918, DIČ CZ44041918; zaps. u KS Brno, odd. C, vl. 4471

Bankovní spojení: Komerční Banka Brno-město, číslo účtu: 1588446621/0100

Zákazník:

Kraj Vysočina

sídlo: Žižkova 57, 587 33 Jihlava

zastoupený: MUDr. Jiřím Běhounkem, hejtmanem

k podpisu smlouvy pověřen: Mgr. Pavel Franěk, náměstek hejtmána

IČO: 70890749

DIČ: CZ70890749

kontaktní osoba: Bc. Roman Sýkora, tel.: 564 602 818, e-mail sykora.r@kr-vysocina.cz

JUDr. Věra Švarcová, tel.: 564 602 819, e-mail: svarcova.v@kr-vysocina.cz

číslo účtu: 4200338856/6800

### 2. VYMEZENÍ ZÁJEZDŮ

Místo: Rakousko, oblast Vídeň

Termíny:

1. zájezd, skupina 23 osob: 18. 3. – 19. 3. 2020

2. zájezd, skupina 23 osob: 22. 4. – 23. 4. 2020

| č.       | Položka   | Specifikace | Cena bez DPH                        |
|----------|---|-------------|-------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Doprava – 1 zájezd (skupina 23 osob)</b>   |             |                                     |
|          | <ul style="list-style-type: none"><li>Cena za dopravu autobusem z Jihlavy do Vídně a zpět (vč. ubytování a stravování řidiče), plus návštěva 2-3 zařízení</li></ul> |             | 40 000,- Kč /<br>1 zájezd           |
| <b>2</b> | <b>Ubytování – 1 zájezd (skupina 23 osob)</b>   |             |                                     |
|          | Celkem 23 osob s ubytováním 8x dvoulůžkový a 7x jednolůžkový pokoj – 3* hotel vč. snídaně, 1 noc  |             | 49 100,- Kč /<br>1 zájezd           |
|          | Cena celkem za dopravu a ubytování - 1 zájezd (skupina 23 osob)   |             | 89 100,- Kč /<br>1 zájezd           |
|          | <ul style="list-style-type: none"><li>Marže CK 10 % z celkové ceny za dopravu a ubytování - 1 zájezd (skupina 23 osob)</li></ul>                                    |             | 8 910,- Kč                          |
|          | Cena celkem za dopravu a ubytování vč. marže CK 10 % - 1 zájezd (skupina 23 osob)   |             | <b>98 010,- Kč /<br/>1 zájezd</b>   |
|          | <b>Cena celkem za 2 zájezdy - dopravu a ubytování vč. marže CK 10 % - 2 x 98.010,- Kč</b>   |             | <b>196 020,- Kč /<br/>2 zájezdy</b> |

Doprava vč. všech poplatků a daní (silniční daň, mýtné, parkovné, čekací lhůty, jiné další poplatky v ČR i zahraničí).

Zákazník nepožaduje sjednání žádného pojištění.

### 3. ÚČASTNÍCI ZÁJEZDŮ

Zákazník uzavírá s cestovní kanceláří tuto smlouvu o zájezdu pro účastníky zájezdů dle čl. 2 této smlouvy, jejichž jmenný seznam zákazník pořadatelí písemně sdělí v dostatečném předstihu před konáním zájezdu, přičemž každý zájezd bude pro až 23 osob.

### 4. CENA

Cena za zájezdy vymezené v čl. 2 této smlouvy činí 196 020,- Kč. Cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady nutné pro řádnou realizaci předmětu smlouvy včetně všech daní, poplatků a jiných nákladů pořadatele. Pořadatel účtuje ve zvláštním režimu pro cestovní služby podle paragrafu 89 zákona 235/2004 Sb.

### 5. ROZPIS PLATEB

Záloha: 98 010,- Kč

Doplatek: 98 010,- Kč

Úhrada za uskutečnění prvního zájezdu ve výši 98 010,- Kč bude realizována v termínu do 14 dní po obdržení faktury od pořadatele zájezdu.

Termín úhrady za uskutečnění druhého zájezdu ve výši 98 010,- Kč bude realizována v termínu do 14 dní po obdržení faktury od pořadatele zájezdu.

Záloha i doplatek budou hrazeny na základě faktury vystavené pořadatelem.

6. Úhrada za plnění z této smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet pořadatele, uvedený v čl. I. této smlouvy.

7. Za zaplacení se považuje odepsání příslušné částky z účtu zákazníka.

8. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Každá faktura musí být pořadatelem označena reg. číslem a názvem projektu: reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0006477 – Návrh optimalizace sítě a zefektivňování procesů pobytových sociálních služeb v Kraji Vysočina. Zákazník si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

9. Lhůta splatnosti činí 14 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury zákazníkovi a bude uváděna na faktuře.

10. Jsou-li pro účast na zájezdu stanoveny další podmínky, jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách.

11. Kontakt na zástupce pořadatele: SOS linka CK EMMA, tel: +420542214343 mail: emma@emma.cz fax: +420542214914. Kontakty na místní zástupce budou uvedeny v pokynech k zájezdu.

12. Pořadatel je pojištěn proti úpadku u ERV Evropské pojišťovny - ERV Evropská pojišťovna, a.s., IČ 49240196, Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, e-mail klient@ERVpojistovna.cz, tel. +420 221860860.

13. Odstoupí-li zákazník od smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinností ze strany CK, pak je zákazník povinen zaplatit CK odstupné v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami.

14. V souladu s § 2537 odst. 2 Občanského zákoníku je zákazník povinen vytknout vadu na zájezdu bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém.

15. Zákazník má právo postoupit smlouvu na jinou osobu v souladu s bodem 4.1. Všeobecných obchodních podmínek.

16. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě se nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu příslušného ustanovení občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

17. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru zákazníka pořadatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek smlouvy.

18. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí platnými obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a Všeobecnými obchodními podmínkami pořadatele, které tvoří přílohu této smlouvy.

19. Vzhledem k tomu, že zákazník hodlá předmět plnění financovat částečně dotací ze strukturálních fondů Evropské unie prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0006477 – Návrh optimalizace sítě a zefektivňování procesů pobytových sociálních služeb v Kraji Vysočina je pořadatel povinen uchovávat veškeré doklady související s realizací předmětu této smlouvy po dobu 10 let od ukončení financování projektu, přičemž tato lhůta začíná běžet 1. ledna následujícího kalendářního roku. Pořadatel je dále povinen v této lhůtě poskytovat požadované informace a dokumentaci související s plněním této smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MPSV ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

20. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy - Registru smluv. Pořadatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v informačním systému veřejné správy - Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní zákazník a splnění této povinnosti doloží pořadateli. Současně

bere pořadatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.

21. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž tři jsou určena pro objednatele a jedno pro zhotovitele.


22. Zákazník prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s Všeobecnými obchodními podmínkami pořadatele - cestovní kanceláře EMMA, které převzal jako nedílnou součást této smlouvy. Stvrzuje, že mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku a formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb., že byl seznámen s charakteristikou zájezdu, obsahem ceny zájezdu, že byl pořadatelem seznámen se všemi charakteristickými znaky o dopravě, předpokládané trase a časech odjezdu, o ubytovacím místě, poloze, kategorii, stupni vybavenosti, počtem noclehů i s rozsahem stravování. Prohlašuje, že byl informován o pasových a vízových požadavcích pro všechny ve smlouvě uvedené cestující, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány. Zákazník při objednání volitelného pojištění stvrzuje, že převzal pojistné podmínky, souhlasí s nimi a že mu byly poskytnuty údaje o pojistiteli a pojistném vztahu. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn uzavřít smlouvu o zájezdu i ve prospěch dalších cestujících osob a tyto osoby jej k jejich přihlášení řádně pověřily.

V Jihlavě dne 17.2.2020

V Brně dne 25.2.2020


Zákazník:

Pořadatel:

  
.....

Mgr. Pavel Franěk  
náměstek hejtmána

EMMA Agency, spol. s r.o.  
cestovní kancelář  
Kozí 10, 602 00 Brno  
tel.: 542 214 343 www.emma.cz

  
.....

RNDr. Emil Pulka  
jednatel EMMA Agency

# Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) platí od 1. 1. 2019 a jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností EMMA Agency spol. s r. o., IČ 44041918, se sídlem Brno, Kozl. 10, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 4471 (dále jen CK). Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

## 1. Vznik a předmět smluvního vztahu

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK případně jejím zpřimocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto VOP uznává a souhlasí s nimi.
- 1.2. Obsah smlouvy je určen katalogem, dalšími nabídkami, těmito VOP a případnými dalšími podmínkami příloženými ke smlouvě. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje ve smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.
- 1.3. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavků zákazníka.
- 1.4. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy a současně úhradou první splátky na zájezd zákazníkem. Smlouva o zájezdu se pak sjednává s rozvozkou podmínkou dle § 548 odst. 2 Občanského zákoníku. Rozvozková podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu ubytovacích kapacit nebo přepravních kapacit nebo jiných objektivních důvodů na straně CK. V případě naplnění rozvozkové podmínky CK oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději do 7 dnů od uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě sjednaná jiná lhůta a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi zaplacené finanční prostředky. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK.

## 2. Cena zájezdu a jeho změna

- 2.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny. Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo na webu CK v části: Cena zahrnuje.

## 3. Platební podmínky

- 3.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za úhradu okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti nebo kartou v prodejně CK nebo zpřimocněného zástupce CK. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží. Při neodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstoupení dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- 3.2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). V případě nákupu zájezdu do 31. 12. roku předcházejícího rok konání zájezdu zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 1 500 Kč/os. (případně pojištění). Druhá záloha do výše 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhrzena do 31. 1. roku následujícího, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dříve). Celková cena zájezdu musí být uhrzena do 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 3.3. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace ve výši 100%. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstoupení dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.
- 3.4. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy či zrušení zájezdu ze strany CK.
- 3.5. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasném zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstoupení) hradí zákazník.

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

### 4.1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádně poskytnuté smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelství úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno do CK nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu a původní a novou zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech

- právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- u zájezdů právo na poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, www.coi.cz

### 4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů. Mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenásledky v důsledku toho vzniklé. V případě, že CK zjistí, že CK zajišťuje vize, poskytnout zástupci CK cestovní pas a další požadované doklady v termínu určeném CK.
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy
- při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodičů nebo zákonného zástupce doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby měla doprovázející osoba písemný souhlas rodičů s konkrétní cestou. Více informací na stránkách ministerstva zahraničí ČR: www.mzv.cz
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.)
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného naroubovaného programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento záruční nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- veškeré zájady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy
- má-li zájezd vadu, je zákazník povinen jí vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

### 4.3. K základním povinnostem právnické osoby jako zákazníka dále patří:

- seznámit své účastníky s těmito VOP i dalšími informacemi, které od CK obdrží
  - zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků
  - pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK
- ## 5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb
- K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. 4. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.
- 5.1. CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet.
  - 5.2. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.
  - 5.3. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.
  - 5.4. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat
  - 5.5. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu (čl. 7.1.).
  - 5.6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v největší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:
    - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo lepší se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
    - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, 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 CK tajší jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků.
    - v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.

- 5.7. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či srovnávacího místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 6 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo srovnávacího místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.
- 5.8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.
- 5.9. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě poskytnutých zájezdů na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.
- 5.10. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 5.11. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou CK známy.
- 5.12. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- 5.13. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zavinené škody nebo újmy na zdraví.
- 5.14. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého dopravce, jakmile je letecký dopravce znám a o případných změnách.
- 5.15. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v neshodách.
- 5.16. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstoupení

- 6.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odstoupeného v následujících případech:
  - při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
  - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
  - při změně ceny zájezdu
  - při závazně změně některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu
- 6.2. Za závažnou změnu ubytování se nepovažuje, je-li nově ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti. Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:
  - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo srovnávacího místa
  - změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy.)
  - změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.
- 6.3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- 6.4. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštu, příj. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení od CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příj. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK.
- 6.5. Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo odstoupení CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstoupení:
  - skutečné vzniklé náklady, nejméně však 10 % z celkové ceny zájezdu a 20 % u leteckých zájezdů na pravidelných linkách, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od podpisu smlouvy do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
  - skutečné vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od 59 do 21 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
  - skutečné vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od 20 do 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
  - 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době kratší než 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se zákazník nedostaví k odjezdu/odletu nebo pokud se neúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příj. porušení celních, pasových a devizových předpisů.
- 6.6. Celkovou cenu se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.
- 6.7. Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.
- 6.8. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmánu nižším počtem osob.
- 6.9. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupeného se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- 6.10. CK má právo jednostranně započíst odstoupené se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

- 6.11. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- 6.12. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka:
- Do 10. dne před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacené ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených. Od 9. dne před zahájením zájezdu se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odpustné dle článku 6.
  - Za dodatečné změny ve smlouvě je CK oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 500 Kč za osobu.
  - Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka pro lety na pravidelných linkách jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy.
  - Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nově. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.
- 6.13. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdu není zahrnuto pojištění stornoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje příplatce fakultativního cestovního pojištění.

## 7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

- 7.1. CK může odstoupit od smlouvy v těchto případech:
- pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 15 osob u leteckých zájezdů a 35 osob u autokarových zájezdů. O zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu osob bude zákazník informován nejpozději 20 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících 2–6 dní, 48 hodin před datem zahájení zájezdu u cest trvajících méně než 2 dny.
  - z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které cestovní kancelář vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.
  - pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto bodu, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

## 8. Reklamacce, odpovědnost za škody, reklamační řád

- 8.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, je-li nedilnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém, což umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztřežuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacce. Pokud zákazník vlastním zavinením neuplatní právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, CK mu slevu z ceny nepřizná. Uplatnění reklamacce může zákazník provést např. ústně nebo písemně. V případě ústního podání reklamacce je pověřený zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 8.2. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytování služeb u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemně potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrdění o datu a způsobu vyřízení reklamacce případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamacce.
- 8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutečný stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostor, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamacce.
- 8.4. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacce v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i 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 cestovní kancelář od smlouvy odstoupit.
- 8.5. CK nesešádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacce se také nepovažují škody a majetkové újmny vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojistovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmny, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dle ze zákona.
- 8.6. Na základě přístoupení CK na standard International Travel Quality je zákazník oprávněn při podání reklamacce uplatnit své požadavky v souladu s tabulkou ITQ kodexu, která je umístěna na webových stránkách CK. V této tabulce ITQ kodexu, která je umístěna na webových stránkách CK, je kompenzace pak odpovídá procentu ceny zájezdu stanovenému v této tabulce ITQ. Pokud se rozhodne pro tento postup, je třeba vyplnit reklamační protokol s uvedením vad zakládajících právo na finanční kompenzaci a tyto skutečnosti doložit potvrzením delegáta nebo průvodce CK. V případě, že přiznaná kompenzace přesáhne 50 % ceny zájezdu, bude zákazníkovi přiznan i nárok na kompenzaci radosti z dovolené, jehož výše je také stanovena tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené uvedené rovněž na webových stránkách CK.

- 8.7. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následky není závislý na činnosti a postupu CK (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 8.8. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
- zákazníkem
  - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
  - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.
- 8.9. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2 027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.
- 8.10. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.
- 8.11. Vyřízení reklamacce musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacce, pokud se CK nehodnotí se zákazníkem na delší lhůtu.
- 8.12. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

## 9. Pojištění

- 9.1. Povinné smluvní pojištění
- CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpdatku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
  - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
  - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částecne poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Současne s těmito VOP předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (viz níže – doklad si vezmete s sebou na cestu). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR ve z. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li si zákazník dopravu ve z. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
- 9.2. Fakultativní cestovní pojištění – možnost připlatit:
- Klienti nejsou v ceně zájezdu pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobenou škodu, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně se smlouvou i Pojistné podmínky. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést u smlouvy data narození všech účastníků zájezdu. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

## 10. Další podmínky o některých službách

- Další podmínky blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.
- 10.1. Ubytování a stravování
- Ubytování je obvykle možné den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
  - Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obytování apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že náprava apartmánu může odmloutit nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem u CK.
  - Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím. Jednotlivé pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden.
  - Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.
  - Rozedlování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.
  - Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb, než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.
  - Při objednání stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu.
  - Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- 10.2. Doprava
- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.

- Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřiznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.

## 10.3. Služby průvodce/delegáta

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby průvodce, delegáta. Tyto služby jsou poskytovány v českém nebo slovenském jazyce, pokud není v konkrétní nabídce uvedeno jinak. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodní všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jím dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přímých prostředků (informační tabule s potvostovním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin, atd.).

## 10.4. Pláže

U jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uvážených 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 (chalah), medúz apod. CK 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 plně kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

## 10.5. Výlety

CK nabízí v programu některých zájezdů již i výlety nebo nabízí při sjednání smlouvy možnost sjednat i fakultativní výlety. Ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezákládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletů může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního výletu český nebo slovenský hovorickým průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou ze strany zákazníka je uplatňováno odpustné dle bodu 6.5 těchto VOP.

## 10.6. Náklady na vstupy, dopravu a taxy

V ceně zájezdu, nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do návštěvních objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxy, které se hradí na místě ubytování. Zákazník musí počítat s tímto výdaj, i jejichž výši ho CK informuje dle aktuálního stavu v dalších písemných informacích k zájezdu zasílaných nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu.

## 10.7. Podmínky účasti

Účast na zájezdech není vhodná pro osoby s omezenou schopností pohybu. Jejich případnou účast je nutno projednat individuálně dle typu zájezdu před uzavřením smlouvy.

## 10.8. Zvláštní požadavky

Zvláštní požadavky (např. pokoj v patře, výhled na moře, sedadlo v přední části autobusu aj.) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

## 11. Závěrečné ustanovení

- 11.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 1. 2019 a nahrazují všechny dříve vydané VOP.
- 11.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy, nebude mít vliv na celkovou platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.
- 11.3. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kancelář a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

## Pojištění záruky pro případ úpdatku cestovní kanceláře



Pro více informací, prosíme, kontaktujte příslušného zástupce ERV Evropská pojišťovna

1. Informace o pojistném a o podmínkách pojištění
2. Informace o pojistném a o podmínkách pojištění
3. Informace o pojistném a o podmínkách pojištění
4. Informace o pojistném a o podmínkách pojištění

Pro více informací, prosíme, kontaktujte příslušného zástupce ERV Evropská pojišťovna

## Repatriace ze zahraničí

Částky dle zákona o srážkách z příjmadě v údobí 3. oznámení "dosazení pojistného ústřední agentury" Evropská pojišťovna, a.s.

Telefonicky: +420 221 860 632  
e-mail: help@euro-center.com



## Refundace nákladů

Částky dle zákona o srážkách z příjmadě v údobí 3. oznámení "dosazení pojistného ústřední agentury" Evropská pojišťovna, a.s.

www.ERVpojistovna.cz