Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav Jarý
DIČ: CZ6310210236 IČ: 16312520

| BRNO | BRNO | PRAHA | LIBEREC | OSTRAVA | OLOMOUC |
|---|---|---|---|---|---|
| | Dům u čtyř mamlasů | NG Atrium | Dům kultury | | Galerie Šantovka |
| Cejl 87 | Nám. Svobody 10 | Karlovo nám. 10 | Soukenné nám. 613 | Purkyňova 6 | Polská 1 |
| 602 00 Brno | 602 00 Brno | 120 00 Praha 2 | 460 01 Liberec | 702 00 Ostrava | 779 00 Olomouc |
| Tel: 545 213 101 | Tel: 542 215 367 | Tel: 296 220 022 | Tel: 485 107 766 | Tel: 596 115 597 | Tel: 585 224 275 |


# SMLOUVA O ZÁJEZDU

(k zájezdu dle OZ 89/2012 Sb.)
(k zájezdu dle Zák.č. 159/1999 Sb.)

KATALOGOVÉ ČÍSLO **2407 IVS**

PRODEJNÍ ČÍSLO **923011600**

POBYTOVÉ MÍSTO **CHORVATSKO - Orsera Camping Resort*****

TERMÍN **16.6. - 25.6.2023**

TYP UBYTOVÁNÍ ACCOMMODATION **Stan 2/3 : Albena**

DOPRAVA KIND OF TRANSPORT BUS / BUS

STRAVA BOARD (0)

NÁSTUPNÍ/ VÝSTUPNÍ MÍSTO BOARDING PLACE **3x / 3x Brno - Terminal CK**

1 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 210,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4200,-** |

2 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 210,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4200,-** |

3 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 210,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4200,-** |

Legenda: U-ubytování; D-doprava; S-slevy; P-příplatky; T-pobytová taxa; J-strava; C-celkem za osobu

POZNÁMKY: **Požadavky zde uvedené nejsou ze strany CK garantované.**
Skupinka 923011598-923011600, UB i bus vedle sebe

Razítko a podpis prodejce:
Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav JARÝ, Cejl 87, 602 00 BRNO
Tel.: 545 213 101, DIČ: CZ6310210236
Cikánková Petra / BM1

**CELKOVÁ CENA**
**12 600,00 CZK**

Potvrzuji, že jsem se seznámil s Katalogem a Všeobecnými smluvními podmínkami na zájezdech pořádaných CK Victoria a Všeobecnými pojistnými podmínkami ERV Evropské pojišťovny, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Souhlasím s nimi a odpovídám za pravdivost mnou uvedených údajů. Současně odpovídám za smluvní závazky spolucestujících. Souhlasím se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. u všech osob uvedených na Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb.

V Brno 1
dne: 5.4.2023

Podpis objednavatele

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| číslo dokladu | | | | | | | | **ZAPLACENO** |
| částka v Kč | | | | | | | | |
| splatnost dne | | | | | | | | |

Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav Jarý
DIČ: CZ6310210236 IČ: 16312520

| BRNO | BRNO | PRAHA | LIBEREC | OSTRAVA | OLOMOUC |
|---|---|---|---|---|---|
| | Dům u čtyř mamlasů | NG Atrium | Dům kultury | | Galerie Šantovka |
| Cejl 87 | Nám. Svobody 10 | Karlovo nám. 10 | Soukenné nám. 613 | Purkyňova 6 | Polská 1 |
| 602 00 Brno | 602 00 Brno | 120 00 Praha 2 | 460 01 Liberec | 702 00 Ostrava | 779 00 Olomouc |
| Tel: 545 213 101 | Tel: 542 215 367 | Tel: 296 220 022 | Tel: 485 107 766 | Tel: 596 115 597 | Tel: 585 224 275 |


# SMLOUVA O ZÁJEZDU

(k zájezdu dle OZ 89/2012 Sb.)
(k zájezdu dle Zák.č. 159/1999 Sb.)

KATALOGOVÉ ČÍSLO **2407 IVS**

PRODEJNÍ ČÍSLO **923011599**

POBYTOVÉ MÍSTO **CHORVATSKO - Orsera Camping Resort*****

TERMÍN **16.6. - 25.6.2023**

TYP UBYTOVÁNÍ ACCOMMODATION **Stan 2/3 : Albena**

DOPRAVA KIND OF TRANSPORT BUS / BUS

STRAVA BOARD (0)

NÁSTUPNÍ/ VÝSTUPNÍ MÍSTO BOARDING PLACE **2x / 2x Brno - Terminal CK**

1 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 210,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4200,-** |

2 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 210,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4200,-** |

Legenda: U-ubytování; D-doprava; S-slevy; P-příplatky; T-pobytová taxa; J-strava; C-celkem za osobu

POZNÁMKY: **Požadavky zde uvedené nejsou ze strany CK garantované.**
Skupinka 923011598-923011600, UB i bus vedle sebe

Razítko a podpis prodejce:
Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav JARÝ, Cejl 87, 602 00 BRNO
Tel.: 545 213 101, DIČ: CZ6310210236
Cikánková Petra / BM1

**CELKOVÁ CENA**
**8 400,00 CZK**

Potvrzuji, že jsem se seznámil s Katalogem a Všeobecnými smluvními podmínkami na zájezdech pořádaných CK Victoria a Všeobecnými pojistnými podmínkami ERV Evropské pojišťovny, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Souhlasím s nimi a odpovídám za pravdivost mnou uvedených údajů. Současně odpovídám za smluvní závazky spolucestujících. Souhlasím se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. u všech osob uvedených na Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb.

V Brno 1
dne: 5.4.2023

Podpis objednavatele

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| číslo dokladu | | | | | | | | **ZAPLACENO** |
| částka v Kč | | | | | | | | |
| splatnost dne | | | | | | | | |

Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav Jarý
DIČ: CZ6310210236 IČ: 16312520

| BRNO | BRNO | PRAHA | LIBEREC | OSTRAVA | OLOMOUC |
|---|---|---|---|---|---|
| | Dům u čtyř mamlasů | NG Atrium | Dům kultury | | Galerie Šantovka |
| Cejl 87 | Nám. Svobody 10 | Karlovo nám. 10 | Soukenné nám. 613 | Purkyňova 6 | Polská 1 |
| 602 00 Brno | 602 00 Brno | 120 00 Praha 2 | 460 01 Liberec | 702 00 Ostrava | 779 00 Olomouc |
| Tel: 545 213 101 | Tel: 542 215 367 | Tel: 296 220 022 | Tel: 485 107 766 | Tel: 596 115 597 | Tel: 585 224 275 |


# SMLOUVA O ZÁJEZDU

(k zájezdu dle OZ 89/2012 Sb.)
(k zájezdu dle Zák.č. 159/1999 Sb.)

KATALOGOVÉ ČÍSLO **2407 IVS**

PRODEJNÍ ČÍSLO **923011362**

POBYTOVÉ MÍSTO **CHORVATSKO - Orsera Camping Resort*****

TERMÍN **16.6. - 25.6.2023**

TYP UBYTOVÁNÍ / ACCOMMODATION **Stan 2/3 : Albena**

DOPRAVA / KIND OF TRANSPORT BUS+AUTO **1 osoba**

STRAVA / BOARD (0)

NÁSTUPNÍ/ VÝSTUPNÍ MÍSTO / BOARDING PLACE **2x / 2x Brno - Terminal CK**

1 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.: 775 05 45 79

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 350,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4340,-** |

2 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 350,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4340,-** |

3 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 0,- | D | 0,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **0,-** |

Legenda: U-ubytování; D-doprava; S-slevy; P-příplatky; T-pobytová taxa; J-strava; C-celkem za osobu

POZNÁMKY: **Požadavky zde uvedené nejsou ze strany CK garantované.**
Skupinka 923011598-923011600, UB i bus vedle sebe

Razítko a podpis prodejce:
Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav JARÝ, Cejl 87, 602 00 BRNO
Tel.: 545 213 101, DIČ: CZ6310210236
Cikánková Petra / BM1

**CELKOVÁ CENA**
**8 680,00 CZK**

Potvrzuji, že jsem se seznámil s Katalogem a Všeobecnými smluvními podmínkami na zájezdech pořádaných CK Victoria a Všeobecnými pojistnými podmínkami ERV Evropské pojišťovny, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Souhlasím s nimi a odpovídám za pravdivost mnou uvedených údajů. Současně odpovídám za smluvní závazky spolucestujících. Souhlasím se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. u všech osob uvedených na Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb.

V Brno 1
dne: 5.4.2023

Podpis objednavatele

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| číslo dokladu | | | | | | | | **ZAPLACENO** |
| částka v Kč | | | | | | | | |
| splatnost dne | | | | | | | | |

Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav Jarý
DIČ: CZ6310210236 IČ: 16312520

| BRNO | BRNO | PRAHA | LIBEREC | OSTRAVA | OLOMOUC |
|---|---|---|---|---|---|
| | Dům u čtyř mamlasů | NG Atrium | Dům kultury | | Galerie Šantovka |
| Cejl 87 | Nám. Svobody 10 | Karlovo nám. 10 | Soukenné nám. 613 | Purkyňova 6 | Polská 1 |
| 602 00 Brno | 602 00 Brno | 120 00 Praha 2 | 460 01 Liberec | 702 00 Ostrava | 779 00 Olomouc |
| Tel: 545 213 101 | Tel: 542 215 367 | Tel: 296 220 022 | Tel: 485 107 766 | Tel: 596 115 597 | Tel: 585 224 275 |


# SMLOUVA O ZÁJEZDU

(k zájezdu dle OZ 89/2012 Sb.)
(k zájezdu dle Zák.č. 159/1999 Sb.)

KATALOGOVÉ ČÍSLO **2407 IVS**

PRODEJNÍ ČÍSLO **923011598**

POBYTOVÉ MÍSTO **CHORVATSKO - Orsera Camping Resort*****

TERMÍN **16.6. - 25.6.2023**

TYP UBYTOVÁNÍ / ACCOMMODATION **Stan 2/3 : Albena**

DOPRAVA / KIND OF TRANSPORT BUS+AUTO **1 osoba**

STRAVA / BOARD (0)

NÁSTUPNÍ/ VÝSTUPNÍ MÍSTO / BOARDING PLACE **2x / 2x Brno - Terminal CK**

1 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.: 733 565 375

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 350,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4340,-** |

2 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.: 775 668 894

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 3990,- | D | 350,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **4340,-** |

3 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 0,- | D | 0,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **0,-** |

Legenda: U-ubytování; D-doprava; S-slevy; P-příplatky; T-pobytová taxa; J-strava; C-celkem za osobu

POZNÁMKY: **Požadavky zde uvedené nejsou ze strany CK garantované.**
Skupinka 923011598-923011600, UB i bus vedle sebe

Razítko a podpis prodejce:
Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav JARÝ, Cejl 87, 602 00 BRNO
Tel.: 545 213 101, DIČ: CZ6310210236
Cikánková Petra / BM1

**CELKOVÁ CENA**
**8 680,00 CZK**

Potvrzuji, že jsem se seznámil s Katalogem a Všeobecnými smluvními podmínkami na zájezdech pořádaných CK Victoria a Všeobecnými pojistnými podmínkami ERV Evropské pojišťovny, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Souhlasím s nimi a odpovídám za pravdivost mnou uvedených údajů. Současně odpovídám za smluvní závazky spolucestujících. Souhlasím se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. u všech osob uvedených na Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb.

V Brno 1
dne: 5.4.2023

Podpis objednavatele

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| číslo dokladu | | | | | | | | **ZAPLACENO** |
| částka v Kč | | | | | | | | |
| splatnost dne | | | | | | | | |

Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav Jarý
DIČ: CZ6310210236 IČ: 16312520

| BRNO | BRNO | PRAHA | LIBEREC | OSTRAVA | OLOMOUC |
|---|---|---|---|---|---|
| | Dům u čtyř mamlasů | NG Atrium | Dům kultury | | Galerie Šantovka |
| Cejl 87 | Nám. Svobody 10 | Karlovo nám. 10 | Soukenné nám. 613 | Purkyňova 6 | Polská 1 |
| 602 00 Brno | 602 00 Brno | 120 00 Praha 2 | 460 01 Liberec | 702 00 Ostrava | 779 00 Olomouc |
| Tel: 545 213 101 | Tel: 542 215 367 | Tel: 296 220 022 | Tel: 485 107 766 | Tel: 596 115 597 | Tel: 585 224 275 |


# OBJEDNÁVKA SLUŽEB

KATALOGOVÉ ČÍSLO **2407 IVM**

PRODEJNÍ ČÍSLO **923011343**

POBYTOVÉ MÍSTO **CHORVATSKO - Orsera Camping Resort*****

TERMÍN **17.6. - 24.6.2023**

TYP UBYTOVÁNÍ / ACCOMMODATION **MH 2/2+2 : Victoria Lux** [ WC/sprcha, klima ]

DOPRAVA / KIND OF TRANSPORT AUTO / AUTO **3 osoby**

STRAVA / BOARD (0)

NÁSTUPNÍ/ VÝSTUPNÍ MÍSTO / BOARDING PLACE

1 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.:
S: VD 1000,- Kč;
P: Parkovné 1330,- Kč; Taxa

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 6990,- | D | 0,- |
| S | -1000,- | P | 2020,- |
| T | 350,- | J | 0,- |
| | | C | **8360,-** |

2 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.:
S: VD 1000,- Kč;
P: Taxa 350,- Kč;

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 6990,- | D | 0,- |
| S | -1000,- | P | 0,- |
| T | 350,- | J | 0,- |
| | | C | **6340,-** |

3 ) PŘÍJMENÍ A JMÉNO / SURNAME AND NAME
ADRESA, PSČ / ADRESS, POSTCODE
Tel.:

| | | | |
|---|---|---|---|
| U | 0,- | D | 0,- |
| S | 0,- | P | 0,- |
| T | 0,- | J | 0,- |
| | | C | **0,-** |

Legenda: U-ubytování; D-doprava; S-slevy; P-příplatky; T-pobytová taxa; J-strava; C-celkem za osobu

POZNÁMKY: **Požadavky zde uvedené nejsou ze strany CK garantované.**

Razítko a podpis prodejce:
Victoria Cestovní kancelář
Ing. Ladislav JARÝ, Cejl 87, 602 00 BRNO
Tel.: 545 213 101, DIČ: CZ6310210236
Cikánková Petra / BM1

**CELKOVÁ CENA**
**14 700,00 CZK**

Potvrzuji, že jsem se seznámil s Katalogem a Všeobecnými smluvními podmínkami na zájezdech pořádaných CK Victoria a Všeobecnými pojistnými podmínkami ERV Evropské pojišťovny, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Souhlasím s nimi a odpovídám za pravdivost mnou uvedených údajů. Současně odpovídám za smluvní závazky spolucestujících. Souhlasím se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. u všech osob uvedených na Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb.

V Brno 1
dne: 5.4.2023

Podpis objednavatele

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| číslo dokladu | | | | | | | | **ZAPLACENO** |
| částka v Kč | | | | | | | | |
| splatnost dne | | | | | | | | |

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## ČLÁNEK I
## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Ing. Ladislav Jary – VICTORIA se sídlem Cihlářská 26, 602 00 Brno, IČO 163 12 530 (dále jen CK VICTORIA) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK VICTORIA a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen zákazník), v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky, jako je Občanský zákoník (č. 89/2012 Sb.), Obchodní zákoník (č. 159/1999 Sb.) a nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679.
2. Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Ing. Ladislav Jary – VICTORIA jsou platné pro všechny zájezdy a jiné služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřenou mezi zákazníkem a CK VICTORIA. CK VICTORIA si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami.
3. CK VICTORIA poskytuje své služby bez omezení, pouze osoby mladší 18 let mohou užívat služeb jen se souhlasem svého zákonného zástupce. Osoby mladší 15 let mohou využívat služby CK VICTORIA jen v doprovodu osoby starší 18 let.

## ČLÁNEK II
## SMLUVNÍ VZTAH

1. Účastníkem smluvního vztahu je na jedné straně CK VICTORIA, a to buď přímo prostřednictvím alibi vlastních prodejních míst nebo nepřímo, prostřednictvím autorizovaných prodejců, se kterými má CK VICTORIA uzavřenou smlouvu o provizním prodeji. Na straně druhé je zákazník.
2. Předmětem smluvního vztahu, ve kterém jsou práva a povinnosti smluvních stran upravovány těmito Podmínkami, je prodej:
   a) tuzemských nebo zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabídané a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd)
   b) kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí na základě individuálního požadavku zákazníka tj. na objednávku (dále jen služby na objednávku)
   c) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které CK VICTORIA zajišťuje zákazníkům dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i zahraničí (dále jen jednotlivé služby cestovního ruchu).
3. a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VICTORIA, a předmětem dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu tj. podpisem zákazníka, případně podpisem jeho zákonného zástupce na Smlouvě o zájezdu a jejím potvrzením cestovní kancelář. Při elektronické komunikaci je smlouva platná bez podpisu po potvrzení ze strany CK.
   b) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VICTORIA, a předmětem dle článku II odst. 2, písm. b)c) těchto Podmínek, vzniká podáním podepsané Objednávky služeb zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem a jejím potvrzením cestovní kancelář. Při elektronické komunikaci je smlouva platná bez podpisu po potvrzení ze strany CK.
4. Předáním podepsané Smlouvy o zájezdu nebo předáním podepsané Objednávky služeb zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Při elektronické komunikaci zákazník stvrzuje platnost a obsah smlouvy i bez podpisu.
5. Potvrzením Smlouvy o zájezdu nebo potvrzením Objednávky služeb se CK VICTORIA zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.
6. Smluvní vztah, který vznikl na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu nebo potvrzené Objednávky služeb, mezi zákazníkem a cestovní kanceláří, je platný pro všechny další zúčastněné osoby uvedené ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb, tzn. pro objednavatele služeb i spolucestující. Za smluvní závazky spolucestujících ručí objednavatel jako za své vlastní.

## ČLÁNEK III
## CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK VICTORIA má právo na zaplacení zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit celou zájezdu nebo cenu jednotlivých služeb před jejich čerpáním.
2. Ceny zájezdů a jednotlivých služeb jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK VICTORIA a zákazníkem.
3. Cena za dohodnuté služby je vždy uvedena ve Smlouvě o zájezdu, jedná-li se o služby dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, nebo je uvedena na Objednávce služeb, jedná-li se o služby dle článku II odst. 2 písm. c) těchto Podmínek.
4. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto: Záloha ve výši 40 % ze stanovené celkové ceny zájezdu nebo celkové ceny objednaných služeb je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu (při platbě v hotovosti či platební kartou) nebo do doby splatnosti vystaveného zálohového dokladu (zálohová faktura, zálohová složenka apod.)
   Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se smlouva nebo objednávka neplatnou a objednaný zájezd nebo objednané služby jsou bez upozornění zákazníka stornovány.
   Doplatek do celkové ceny zájezdu nebo objednaných služeb je zákazník povinen uhradit bez vyzvání CK VICTORIA, nejpozději 63 dnů před začátkem plnění sjednaných služeb. Neučiní-li tak, má CK VICTORIA právo odstoupit od smlouvy a zrušit zákazníkovi účast na objednaných službách. Úhrada, která již byla zákazníkem prokazatelně CK VICTORIA poukázána, se po odečtení odstupného, viz článek VII a článek VIII těchto Podmínek, zákazníkovi neprodleně vrátí.
5. Vznikne-li smluvní vztah mezi CK VICTORIA a zákazníkem ve lhůtě kratší než 63 dnů před dnem začátku plnění první objednané služby, je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny služeb ihned při vzniku smluvního vztahu nebo do doby splatnosti vystaveného dokladu. Neučiní-li tak, stává se smlouva neplatnou a objednané služby jsou bez upozornění stornovány.
6. Způsoby úhrady
   – hotově v síti prodejen CK VICTORIA nebo u autorizovaných prodejců
   – platební kartou v síti prodejen CK VICTORIA
   – poukázkami společnosti Sodexo, Edenred a Cheque Déjeuner
   – bankovním převodem na účet CK VICTORIA, nebo složenkou autorizovaných prodejců
   – bankovním převodem, ale pouze na základě vystavené faktury CK VICTORIA nebo faktury vystavené autorizovaným prodejcem. Jako variabilní symbol je nutné vždy uvádět číslo vystavené faktury.
7. U slevů na objednávku dle článku II odst. 2 písm. b) je CK VICTORIA oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 1000 Kč a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky dojde k uzavření smlouvy je CK VICTORIA povinna započíst plnou výši účtovaného poplatku do zálohy, resp. do celkové ceny objednaných služeb. Nedojde-li ke vzniku smluvního vztahu z vztahu z nemožnosti potvrzení objednávky zákazníka, je CK VICTORIA povinna účtovaný poplatek v plné výši neprodleně vrátit.
8. Změny ceny služeb:
   CK VICTORIA má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nebo v Objednávce služeb v případě, že dojde ke zvýšení
   a) ceny pohonných hmot a s tím související zvýšení ceny za dopravu
   b) plateb spojených s dopravou
   c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %
   Zvýšení ceny u zájezdů a služeb je možné, pokud k němu dojde do 21. dne před dnem zahájení plnění. Cenu zájezdu nebo služeb, uvedenou ve Smlouvě o zájezdu (Objednávce služeb), je CK VICTORIA oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle odst. 8 písm. a)b) tohoto článku Podmínek. V případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb v průměru o 10 % a více je CK VICTORIA oprávněna zvýšit cenu zájezdů nebo služeb maximálně o procentní vážené narušuje procentní změny kurzu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu nebo služby cestovního ruchu je uveden v nabídkovém katalogu nebo v nabídkových listech. U služeb na objednávku, není-li cena služby uvedena v nabídkovém katalogu, se za rozhodný den považuje den potvrzení objednávky.
   Písemné oznámení o zvýšení ceny je CK VICTORIA povinna zákazníkovi odeslat doporučeným dopisem do místa bydliště/sídla uvedeného ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb nejpozději 21. den před zahájením plnění první objednané služby.
   Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK VICTORIA právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody.
9. CK VICTORIA má právo před zahájením zájezdu nebo před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, upravit ceny služeb a vyhlásit nové ceníky, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než které jsou uvedeny v odst. 1 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů. Takto upravené ceny služeb jsou platné ode dne vyhlášení a vztahují se na všechny zájezdy, služby na objednávku na jednotlivé služby cestovního ruchu u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace. CK VICTORIA i zákazník postupují v tomto případě dle článku VI odst. 2 těchto Podmínek.

## ČLÁNEK IV
## PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K právům zákazníka patří zejména
   a) právo na řádné poskytnutí smluvné sjednaných a zaplacených služeb,
   b) právo vyžadovat od CK VICTORIA informace o všech skutečnostech, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
   c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
   d) právo odkloniv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle čl. VII těchto Podmínek,
   e) právo na reklamaci vad a jejich vyřešení v souladu s ustanovením článku X,
   f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy před nepovolanými osobami,
   g) právo, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na poskytnutí dalších písemných podrobných informací, o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou CK VICTORIA známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.
   Mezi tyto informace patří zejména:
   – informace o platbách za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu nebo ceně objednaných služeb, ale tvoří součást zájezdu nebo objednaných služeb,
   – informace o poloze ubytování, jeho kategorii a stupně vybavenosti, je-li ubytování součástí objednaných služeb,
   – informace o stravování, jeho způsobu a rozsahu, je-li strava součástí objednaných služeb,
   – informace o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK VICTORIA v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,
   – informace o jméno, adrese a telefonním čísle osoby, na kterou se může zákazník v případě nesnází v průběhu pobytu obrátit s informace o adrese a telefonním čísle zastupitelského úřadu.
   h) právo požadovat změnu ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb. Změny smluvních podmínek na přání zákazníka se řídí ustanoveními článku VI odst. 4 těchto Podmínek.
2. K základním povinnostem zákazníka patří:
   a) poskytnout CK VICTORIA součinnost, která je nutná k zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivé a úplné uvádět cestovní kanceláři požadované údaje ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb včetně jakýchkoliv změn,
   b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
   c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu,
   d) nahlásit účast cizích státních příslušníků,
   e) zaplatit sjednanou cenu zájezdu nebo služeb v souladu s článkem III těchto Podmínek,
   f) pokud je součástí služeb pobyt nebo zájezd do zahraničí, mít u sebe platný cestovní doklad, případné vízum, pokud je vyžadováno,
   g) dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby využívá, stejně jako zákonné předpisy České republiky či navštíveného státu,
   h) upozornit pokynů vedoucího zájezdu nebo delegáta v místě pobytu, nemarodívat průběh zájezdu, neobtěžovat ostatní účastníky zájezdu a počínat si tak, aby nedochazelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK. Cestovní kancelář Victoria má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučená je přeprava osob v podnapilém stavu či pod vlivem omamných látek.
   i) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení oznámit v pracovním místě, kde uzavřel smluvní vztah s CK VICTORIA a to buď zaslán písemného oznámení nebo sepsáním a podepsáním záznamu o odstoupení v přítomném prodejním místě.

## ČLÁNEK V
## PRÁVA A POVINNOSTI CK VICTORIA

1. K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK VICTORIA.
2. CK je povinna pravdivé a řádné informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK VICTORIA známé.
3. CK VICTORIA není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
4. CK VICTORIA je povinna v případě že nabízí a prodává zájezdy dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek mít uzavřenou pojistnou smlouvu na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela Smlouvu o zájezdu dle článku II odst. 3 písm. a) právo na plnění v případech, kdy CK v důsledku svého úpadku:
   a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
   b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
   c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
   CK VICTORIA je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně se Smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Přesnou tohoto dokladu stvrzuje zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu.
5. Je-li součástí objednaných služeb ubytování a splnil-li zákazník povinnosti dle článku IV odst. 2 písm. e) těchto Podmínek, je CK VICTORIA povinna nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením plnění vystavit zákazníkovi ubytovací poukaz (tzv. voucher), který předá, popř. zašle na adresu vydilo zákazníka. Zákazník se uvedeným voucherem prokazuje při uplatňování nároků na čerpání objednaných služeb.
   Při ubytování v mobilních domech, chatách, karavanech nebo stanech se samostatný ubytovací poukaz nevystavuje a zákazník se prokazuje Smlouvou o zájezdu (Objednávkou služeb) a doklady o zaplacení.

## Článek VI
## ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení zájezdu z titulu nedosažení min. počtu zákazníků:
   a) CK VICTORIA má právo zrušit zájezd, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků je pro všechny zájezdy, není-li v katalogu uvedeno jinak, stanoven počtem 30. V případě, že CK VICTORIA zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit doporučeným dopisem, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před jeho zahájením.
   b) Jestliže CK VICTORIA zájezd podle písm. a) tohoto odstavce Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu byl na základě nové cestovní smlouvy/objednávky služeb poskytnut jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb, může-li CK VICTORIA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li ale k uzavření nové Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb, je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu bez jakýchkoliv dalších nároků.
   c) CK VICTORIA má právo zrušit zájezd nebo služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek i v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od ní rozumně požadovat.
   d) Jestliže CK VICTORIA zruší zájezd z jiných důvodů než které jsou uvedeny pod písmenem a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % ceny zájezdu.
2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu ze strany CK VICTORIA:
   Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CK VICTORIA nucena z jiných důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je CK VICTORIA povinna takové změny oznámit zákazníkovi doporučeným dopisem a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.
   a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK VICTORIA právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK VICTORIA na úhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny služeb, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně služeb v případě, že zákazník uhradil již celkovou cenu služeb nebo snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen.
   b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK VICTORIA na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK VICTORIA takové služby nabídnout. Nedojde-li ale v takovém případě k uzavření nové smlouvy je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.
3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu:
   a) Jestliže po zahájení zájezdu CK VICTORIA neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smluvně zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám.
   b) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jako jsou uvedené ve smlouvě, je CK VICTORIA povinna vrátit zákazníkovi poukaz (tzv. voucher), který předá, popř. zašle na adresu vydilo zákazníka. Zákazník se uvedeným voucherem prokazuje při uplatňování nároků na čerpání objednaných služeb.
   Při ubytování v mobilních domech, chatách, karavanech nebo stanech se samostatný ubytovací poukaz nevystavuje a zákazník se prokazuje Smlouvou o zájezdu (Objednávkou služeb) a doklady o zaplacení.

## Článek VII
## ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení zájezdu z titulu nedosažení min. počtu zákazníků:
   a) CK VICTORIA má právo zrušit zájezd, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků je pro všechny zájezdy, není-li v katalogu uvedeno jinak, stanoven počtem 30. V případě, že CK VICTORIA zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit doporučeným dopisem, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před jeho zahájením.
   b) Jestliže CK VICTORIA zájezd podle písm. a) tohoto odstavce Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu byl na základě nové cestovní smlouvy/objednávky služeb poskytnut jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb, může-li CK VICTORIA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li ale k uzavření nové Smlouvy o zájezdu/Objednávky služeb, je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu bez jakýchkoliv dalších nároků.
   c) CK VICTORIA má právo zrušit zájezd nebo služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek i v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od ní rozumně požadovat.
   d) Jestliže CK VICTORIA zruší zájezd z jiných důvodů než které jsou uvedeny pod písmenem a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % ceny zájezdu.
2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu ze strany CK VICTORIA:
   Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CK VICTORIA nucena z jiných důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je CK VICTORIA povinna takové změny oznámit zákazníkovi doporučeným dopisem a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.
   a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK VICTORIA právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK VICTORIA na úhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny služeb, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně služeb v případě, že zákazník uhradil již celkovou cenu služeb nebo snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen.
   b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK VICTORIA na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK VICTORIA takové služby nabídnout. Nedojde-li ale v takovém případě k uzavření nové smlouvy je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.
   a) Jestliže po zahájení zájezdu CK VICTORIA neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smluvně zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám.
   b) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jako jsou uvedené ve smlouvě, je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu, nebo jiné místo návratu s nimž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK VICTORIA povinna:
   – v případě, že je doprava uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně
   – v případě, že je doprava uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních zdrojů
4. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka:
   a) zákazník má právo nejpozději 3 dny před zahájením zájezdu oznámit, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba. Oznámení o změně účastníka musí provést vždy písemně a zaslat nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah. K oznámení je nutné přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu/Objednávkou služeb a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu.
   Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud v souvislosti se změnou CK VICTORIA vznikne. Za změnu provedenou ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb dle odst. 4 písm. a) tohoto článku Podmínek je oprávněna účtovat manipulační poplatek ve výši 100 Kč nebo 300 Kč, je-li oznámení o změně přijato CK ve lhůtě kratší než 8 dnů před zahájením plnění.
   b) CK VICTORIA na přání zákazníka provádí, pokud je to nutné, změny podmínek sjednaných ve Smlouvě o zájezdu/Objednávce služeb. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu:
   ba) změna a dopnění osobních údajů zákazníka před zahájením cestovní služeb:
   8 a více dní – 50 Kč; 7 a méně dní – 100 Kč
   bb) změna termínu zájezdu, místa pobytu nebo typu ubytování:
   63 a více dní – 300 Kč;
   63 a více dní – 300 Kč;
   v případě změny ve lhůtě kratší než 63 dní do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK VICTORIA odstupné dle článku VIII těchto Podmínek.
   bc) změna místa odjezdu nebo typu dopravy
   8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč
   bd) snížení počtu osob v ubytovací jednotce
   Změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit odstupné dle článku VIII těchto Podmínek. Dojde-li v důsledku snížení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, jsou neodstupující zákazníci povinni tento rozdíl uhradit.
   be) zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce
   8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč
   Dojde-li v důsledku zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, je CK VICTORIA povinna tento rozdíl zákazníkům vrátit.
   bf) jiné změny ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb
   8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč

## ČLÁNEK VII
## ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. CK VICTORIA je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu od smlouvy odstoupit z důvodu:
   a) porušení povinnosti zákazníkem
   b) z důvodu zrušení zájezdu
   Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy a uvedením důvodu zasílá CK VICTORIA doporučeným dopisem do místa bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě.
2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením čerpání služeb:
   a) bez udání důvodů
   b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VI odst. 2 písm. b) těchto Podmínek.
   Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodu, je možno provést pouze písemně.
   Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení.
3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK VICTORIA stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK VICTORIA od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK VICTORIA odstupné ve výši stanovené v článku VIII těchto Podmínek. CK VICTORIA je po odečtení odstupného (stornopoplatku) a případného pojištění povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb dle zrušení smlouvy.
4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK VICTORIA stanovené smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku Podmínek, je CK VICTORIA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušení smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK VICTORIA odstupné.

## ČLÁNEK VIII
## ODSTUPNÉ

1. Odstoupí-li CK VICTORIA od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku II odst. 2 písm. a), b), c) těchto Podmínek před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK VICTORIA oprávněna požadovat odstupné a zákazník je povinen toto odstupné uhradit.
2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z předmětem smluvního vztahu dle článku II odst. 2 písm. a) b) nebo c) těchto Podmínek je zákazník povinen zaplatit odstupné. Odstupné se stanoví dle zásad přiměřenosti ke dni doručení písemného odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři. CK VICTORIA má nárok na odstupné ve výši skutečné na straně cestovní kanceláři vzniklých nákladů, nejméně však:
   300 Kč/os./termín při odstoupení 63 a více dnů před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu do 3.000 Kč/os. včetně;
   1.000 Kč/os./termín při odstoupení 63 a více dnů před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu nad 3.000 Kč/os.;
   25 % při odstoupení ve lhůtě 62–41 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu. Minimálně však 1.000 Kč/os./termín
   50 % při odstoupení ve lhůtě 40–21 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
   70 % při odstoupení ve lhůtě 20–15 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
   90 % při odstoupení ve lhůtě 14–7 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
   95 % při odstoupení ve lhůtě 6–3 dny před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
   100 % při odstoupení ve lhůtě 2 a méně dnů před dnem zahájením čerpání služeb cestovního ruchu.
3. Odstupné se účtuje z celkové ceny všech objednaných služeb po odečtení případného pojištění. Výše odstupného je závislá na dni doručení písemného oznámení o odstoupení do cestovní kanceláře.
4. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nečerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle článku IV odst. 2 písm. f), hradí 100 % předem stanovené ceny.
5. CK VICTORIA má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.
6. Při určení poctu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu nebo nástupu na příslušný zájezd nebo službu.
7. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů kvalitkovaných v pojistné smlouvě a má-li takovou smlouvu uzavřenou, má nárok na částečnou úhradu odstupného.

## ČLÁNEK IX
## REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníků vyplývajících z odpovědnosti CK VICTORIA za vady poskytnutých služeb a jejich vyřízení.
2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CK VICTORIA přímo nebo prostřednictvím jiných dodavatelů služeb v rámci předmětu smluvního vztahu.
3. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce CK VICTORIA v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího služby tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedině tak může být závadný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.
4. Rozhodne-li se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení pobytu u CK VICTORIA, je vhodné již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, udat jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvést způsob, jak jim byly/nebyly vady odstraněny. Tento zápis nechť podepsat údaje uloženy, nebo není-li je možné určit, kritéria reklamovat a připojí svůj podpis.
5. Reklamaci lze podat písemně i ústně v prodejním místě, kde došlo k uzavření smluvního vztahu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo poskytnutí poslední služby. Doporučujeme, obzvláště u složitějších reklamací, sepsat zápis o zjištěných vadách dle odst. 4 tohoto článku Podmínek.
6. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace.
7. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace. Přezkoumání je provedeno v termínu do 30 dnů.

## ČLÁNEK X
## POJIŠ