

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

**Všeobecné obchodní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře TRAVEL FAMILY S.R.O., IČ 17049415 (dále jen Všeobecné obchodní podmínky). Následující Všeobecné obchodní podmínky platí pro všechny zájezdy, pobyty, spojené služby cestovního ruchu a jiné služby cestovního ruchu pořádané cestovní kancelář TRAVEL FAMILY S.R.O. (dále jen CKTF). Práva a povinnosti zákazníka a CKTF uvedené v těchto podmínkách v souvislosti se zájezdem se použijí přiměřeně i pro případy poskytování spojených služeb cestovního ruchu. Nedílnou součástí těchto Všeobecných obchodních podmínek je „Reklamační řád“ a kartička pojištění záruky proti úpadku CKTF. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CKTF k danému typu zájezdu poskytuje. Níže uvedené Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / cestovní službě mezi zákazníkem a CKTF.**

### I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CKTF a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, úhrady zálohy či celé částky zákazníkem na účet CKTF a jejího potvrzení ze strany CKTF. Zákazník obdrží návrh Smlouvy o zájezdu, který po vyplnění předá nebo zašle elektronicky do CKTF a uhradí zálohu na účet CKTF do termínu platnosti rezervace. Tímto okamžikem nabývá Smlouva o zájezdu platnosti i účinnosti a dále zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými obchodními podmínkami, uznává je a souhlasí s nimi,

- mu byl předán doklad o pojištění pořadatele proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob; pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu,
- a že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které CKTF k poskytovaným službám uvádí.

CKTF poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby starší 15 let a mladší 18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CKTF si proto vyhraduje právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu změny údajů u konečných cen uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu, potvrzené ze strany CKTF. CKTF si vyhraduje právo měnit/upřesňovat údaje a informace v průběhu platnosti katalogu a nabídek.

### II. CENOVÉ PODMÍNKY

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Smlouvě o zájezdu a kterou potvrdí CKTF. Ceny jsou cenami smluvními mezi CKTF na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. Cena zájezdu nezahrnuje komplexní cestovní pojištění. Zákazník bere na vědomí, že v případě sjednání vlastního cestovního pojištění je povinen sám a na svoje náklady řešit případnou pojistnou událost, a to dle podmínek a pokynů pojišťovny, u které má sjednané cestovní pojištění. Cena zájezdu v některých zemích a destinacích (např. Řecko a řecké ostrovy) nezahrnuje žádné pobytové taxy. Zákazník bere na vědomí, že v případech kdy ubytování podléhá pobytovým taxám, je povinen tyto taxy uhradit přímo v ubytovacím zařízení, přičemž u vyšší jednotlivých tax bude předem informován.

Pokud není v katalogu a/nebo na webových stránkách CKTF stanoveno jinak, v ceně zájezdu je zahrnuta cena za dopravu, letištní a bezpečnostní taxy u letecké přepravy, palivový poplatek, emisní a kursový příplatek, ubytování a stravování v rozsahu dle smlouvy, transfery z letiště do ubytovacího zařízení a zpět na letiště, další transfery (je-li uvedeno u specifikace zájezdu), služby delegáta. CKTF je oprávněna do 20. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, USD, použitého pro stanovení konečné ceny zájezdu, a to o více než 10 %.

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu,
- při zvýšení daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžních plnění anebo úplat z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo podílejí na poskytnutí zájezdu včetně plateb spojených s dopravou o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
- při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem konečné ceny sjednané ve Smlouvě o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CKTF zákazníkovi nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li CKTF nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, nebo má-li být zvýšena cena zájezdu o více jak 8 %, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od okamžiku, kdy mu byla navržena změna Smlouvy o zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v určené lhůtě platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí. Při dodatečném vyžadování ubytovací kapacity na základě požadavků ze strany klientů, může být cena individuálně stanovena dodavatelem služeb a s bližším se termínem pobytu může docházet k navýšení ceny oproti ceně katalogové (způsobeno vyčerpáním kapacity). Případné slevy či úpravy snížení cen vyhlášené CKTF po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi CKTF a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečně poskytnutí zlevněné ceny.

Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny. Způsob výpočtu snížení ceny zájezdu:

- při snížení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho zákazníka, když se celkové snížení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu,
- při snížení daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžních plnění anebo úplat z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo podílejí na poskytnutí zájezdu včetně plateb spojených s dopravou o částku odpovídající snížené platbě na osobu.
- při snížení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je pořadatel povinen tyto skutečné administrativní náklady doložit.

### III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CKTF má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Smlouvy o zájezdu zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové konečné ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), případně jinou částku stanovenou CKTF. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu sjednaného ve Smlouvě o zájezdu zákazníkem, je CKTF oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné/ stornopoplatky) hradí zákazník. V případě, že konečná cena zájezdu uvedená na smlouvě o zájezdu obsahuje i pojištění, je v záloze zahrnuta i platba za pojištění. Dopltek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před realizací a zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací a zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CKTF obdrží fyzicky finanční prostředky. Při placení fakturou, platební kartou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CKTF připsána požadovaná částka. Při platbě zálohy či celkové částky za zájezd fakturou bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy ve výši 1000 Kč za každou osobu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížena požadovaný doplatek do celkové ceny zájezdu. Při vzniku přeplatku bude tento rozdíl obratem vrácen zákazníkovi. V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem k zahájení čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést hotovostním vkladem na účet CKTF nebo hotově v kanceláři CKTF. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CKTF právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že zákazník je povinen uhradit odpustné dle článku VII. Bez zaplacení celkové ceny zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po 100% úhradě celkové ceny zájezdu. Odstoupí-li zákazník (fyzická osoba) dle shora od Smlouvy o zájezdu, na které zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CKTF, vrátí CKTF příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení odpustného.

### IV. SLEVY

Slevy se poskytují ze základní, tzn. katalogové ceny za pobyt (neposkytují se z fakultativních služeb – letecké a autobusové dopravy, ze služeb zakoupených navíc, jako například z doplatku za stravování apod.). Veškeré slevy mohou být uplatněny pouze při rezervaci pobytu před uzavřením Smlouvy o zájezdu a nemohou být nárokovány dodatečně po uzavření Smlouvy o zájezdu. U slev, kdy je nutné doložit průkaz člena či zaměstnance, je nutné tento průkaz předložit také před uzavřením Smlouvy o zájezdu. Slevy dětem na příštířkách jsou poskytovány dle věku dětí v pořadí od nejstaršího po nejmladší a současně děti nemohou být umístěny na základní lůžka v pokoji, pokud tato lůžka lze obsadit dospělými osobami. Podmínky poskytování slev pro děti jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit. Rozhodující pro uplatnění těchto slev je dosažený věk dítěte a počet dospělých osob ubytovaných společně s dítětem v pokoji (osob platících plnou cenu). V případě, kdy dítě dosáhne věkové hranice pro poskytnutí slev v průběhu zájezdu, bude cena účtována, jako by této hranice dosáhlo již před počátkem zájezdu. Na slevy pro 2 a více dětí ubytovaných společně s 1 dospělým, případně slevy pro děti ubytované v samostatném pokoji se informuje v CKTF. Je-li u objektu uvedena rodinná cena, platí vždy pouze pro 4 osoby v uvedeném počtu a typu pokojů. Na tuto rodinnou cenu se neposkytují již žádné další slevy.

Podmínky získání EXTRA SLEVY: Sleva lze kombinovat se slevou First Minute. Sleva bude příznávná pouze v případě, že půjde o zájezd stejné nebo nižší hodnoty. Extra slevu nelze kumulovat s věrnostní slevou a nevztahuje se na nabídky LM a jiné akční nabídky vyepsané společností TRAVEL FAMILY.

## V. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU A ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

CKTF může změnit podmínky zájezdu, pokud se jedná o nevýznamnou změnu, o které zákazník informuje v textové podobě. Nutí-li vnější okolnosti CKTF podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu (náležitosti uvedené v § 2527 občanského zákoníku) nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy, kterou může zákazník přijmout, nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstoupné. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu.

CKTF je oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než:
  - i) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
  - ii) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
  - iii) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo
- b) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Pořadatel v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Pokud nastanou závažné okolnosti (vyplývající i ze změn způsobených dodavatelem), které CKTF brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu nebo závažné okolnosti mající charakter vyšší moci, je CKTF oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a zájezd kdykoliv zrušit. Pokud nastanou okolnosti, které CKTF brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu a má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je CKTF povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změn Smlouvy o zájezdu na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. V tomto případě a v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakéhokoli odstoupného. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změn Smlouvy o zájezdu, má se za to, že se její změnou souhlasí. CKTF je oprávněna zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků u zájezdů s dopravou organizovanou CKTF, a to:
  - a) 35 osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 48 míst,
  - b) 45 osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 60 míst,
  - c) 50 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla do 78 míst,
  - d) 100 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla nad 132 míst.

U ostatních zájezdů si CKTF vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeného v katalogu. O zrušení zájezdu je CKTF povinna informovat zákazníka písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpáním zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších úhrad. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CKTF v průběhu pobytu, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb mimo nároků, uvedených v článku VIII. CKTF si vyhrazuje právo na změnu data, hodiny příjezdu a odjezdu, nástupního místa, a to v případě nedosažení minimálního počtu 10 účastníků z daného nástupního místa (ve výjimečných případech i několik hodin před plánovaným odjezdem). V tomto případě CKTF přebírá na sebe CKTF náklady na autobusovou či vlakovou jízdenku z 2. třídy do nového nejbližšího možného místa nástupu či výstupu, které CKTF zákazníkovi oznámí obratem při vzniku této změny. V případě, že klient chce do náhradního nástupního místa využít vlastní osobní automobil, pak má nárok na proplacení pohonných hmot pouze do výše hodnoty autobusových jízdenek nebo vlakových jízdenek 2. třídy. Dále si CKTF vyhrazuje právo na změnu trasy a věčného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi), stávky, dopravních problémů a poruch dopravních prostředků, neštěstí a dalších okolností, které CKTF nemohla ovlivnit. CKTF nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. CKTF rovněž nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může CKTF zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi. U zrušeného zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci garantuje CKTF zákazníkovi vrácení peněz, které zákazník zaplatil CKTF.

## VI. ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování, změna druhu dopravy ve Smlouvě o zájezdu na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CKTF provedena, pokud jsou reálné podmínky pro tuto změnu. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy o zájezdu jsou platné až po písemném potvrzení CKTF. Za změnu termínu zájezdu, změnu místa zájezdu, změnu typu ubytování nebo změnu typu dopravy ve Smlouvě o zájezdu ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit částku 400 Kč za každou zúčastněnou osobu včetně dětí, pokud provede zákazník tuto změnu v době 30 a více dní před zahájením čerpání služeb. Pokud je změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování nebo změna typu dopravy provedena ze strany zákazníka ve Smlouvě o zájezdu v době 29 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VII. s povinností hradit odstoupné tam uvedené. Výše uvedeně vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo k doručení oznámení do CKTF o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím

2. Změnu adresy, osobních údajů, změnu zákazníka (náhradník), který se místo něho zájezdu zúčastní, musí Zákazník písemně oznámit CKTF. Dnem prokázaného doručení oznámení do CKTF v níže uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou 3 a více dní před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou překnihovanou osobu včetně dětí. Pokud je změna osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedena v době 2 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VII. s povinností hradit odstoupné tam uvedené. Za změnu jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou provedenou změnu. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo k doručení oznámení do CKTF o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). Dojde-li ke změně osoby či termínu ve Smlouvě o zájezdu, kde byla čerpána sleva za včasný nákup, bude provedena změna, kdy základní cena bude totožná s cenou ke dni uzavření smlouvy, s příznáním pouze aktuálních platných slev. V tomto případě původní sleva za včasný nákup není nově uzavřené smlouvě přiznána. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů CKTF, spojených s provedením změny.
3. Změna počtu osob na Smlouvě o zájezdu
  - a) Provede-li storno 1 osoba ve dvoulůžkovém nebo více lůžkovém pokoji, dochází ke změně smlouvy o zájezdu a současně ke změně celkové ceny, kdy je povinna zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazená lůžka. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nespĺňují podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu - Voucheru a nemohou jí být poskytnuty služby ze strany CKTF.
  - b) V případě, že zákazník zakoupí celý apartmán a jedna nebo více osob v apartmánu provede storno, jsou zbývající osoby ve Smlouvě o zájezdu povinny doplatit ve stanoveném termínu rozdíl do původní ceny apartmánu. Pokud tak zákazník neučiní, má CKTF právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu pro porušení povinnosti ze Smlouvy o zájezdu zákazníkem s tím, že mu vznikne nárok na odstoupné uvedené v článku VII.
4. Bezplatná změna zájezdu v rámci rodiny je možná pouze do 31.3.2019. Změnu lze provést pouze za ceny a podmínek platných ke dni uzavření původní smlouvy, při stejném počtu osob. „CK si vyhrazuje právo naúčtovat klientovi vícenáklady vzniklé cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zájezdu.“

## VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu s CKTF (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je CKTF akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje nebo je jejím oprávněným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CKTF. V tomto případě má CKTF právo účtovat odstoupné dle těchto Všeobecných obchodních podmínek z ceny zakoupených služeb (obsah viz článek II. Cenové podmínky). Poplatky za překnihování a komplexní cestovní pojištění (viz článek VI.) nejsou zahrnovány do ceny zájezdu při výpočtu odstoupného. Odstoupné hradí zákazník a je účtováno ze strany CKTF ihned. Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací. CKTF má právo odečíst odstoupné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odstoupné bude vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedeního doúčtování. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu je zákazník povinen vrátit všechny ceny (voucher), jinak mu CKTF po odečtení příslušného stornopoplatku není povinna vrátit zbytek uhrazené částky až do doby prokazatelného neuzutí těchto cenin. Po odečtení odstoupného a vrácení cenin ze strany zákazníka do CKTF obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše odstoupného závisí na době, kdy CKTF obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu, a to:

- a) 40 a více dní před zahájením zájezdu/cestovní služby: 10 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba, minimálně 700 Kč/osoba
- b) od 39. dne do 31. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby: 30 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba
- c) od 30. dne do 16. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby: 50 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba
- d) od 15. dne do 8. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby: 75 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba
- e) Méně než 8 dnů před zahájením zájezdu/cestovní služby: 100 % z celkové ceny zájezdu/cestovní služby/osoba
- f) V případě odstoupení zákazníka od uzavřené Smlouvy o zájezdu, která zahrnuje leteckou dopravu, má CKTF právo účtovat odstoupné ve výši 100 % z ceny letecké dopravy (letenky, transferu, příslušných tax). Z ostatních služeb uvedených ve Smlouvě o zájezdu má CKTF právo účtovat odstoupné dle Všeobecných obchodních podmínek.
- g) Na vybrané ubytovací zařízení se vztahují individuální stornopodmínky dané hoteliérem a nejsou v souladu s výše uvedeným odstoupným. Tyto informace jsou uvedeny v popisných textech u daných kapacit v katalogích CKTF nebo na webových stránkách [www.ckvt.cz](http://www.ckvt.cz), [www.viamare.cz](http://www.viamare.cz) a [www.vtt.cz](http://www.vtt.cz).

Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení a leteckých společností. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupného se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo k doručení oznámení do CKTF o odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím



donaných nesprávných nebo neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nedodržením celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky, nejedná se o storno zájezdu, pokud nebylo v tento den nahlášeno v CKTF nebo jeho zástupci. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením a má sjednané komplexní cestovní pojištění zájezdu včetně storna zájezdu, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstoupného účtovaného ze strany CKTF. Zrušení účasti na zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba (ve smyslu Občanského zákoníku) prokazatelně oznámit CKTF nejpozději následující pracovní den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka zúčastnit se zájezdu CKTF. Tento nárok může uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu. Podmínky pro pojištění nákladů v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu obdrží zákazník při uzavření Smlouvy o zájezdu.

## VIII. ZVLÁŠTNÍ SLUŽBY

Zvláštními službami se rozumí ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník je povinen své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření smlouvy o zájezdu a tyto je povinen uhradit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. CKTF neručí za sníženou úroveň cizích služeb u takových akcí, které si zákazník zajišťuje na místě u delegáta či průvodce, hotelu či jiné organizace, proto v případě jakýchkoli nespokojeností je nutné řešit přímo v místě pobytu. Upozorňujeme, že období před a po sezóně přináší vedle výhodných cen i to, že některá ubytovací zařízení na základě nízkého počtu hostů mohou své poskytované služby omezit (např. zrušení nebo výrazné omezení stravování formou bufetu, vypnutí klimatizace, nefunkčnost venkovních nebo vnitřních bazénů apod.). Poskytnutí slevy v systému LAST MINUTE je vyjádřením možnosti, že kvalita služeb se nemusí rovnat kvalitě služeb zakoupených za plnou katalogovou cenu, neboť hoteliér tímto způsobem prodává poslední volná místa. Ten, kdo se vydává na cesty, musí počítat i s tím, že ztrácí na určitou dobu pohodlí vlastního bytu a že se bude muset přizpůsobovat novému prostředí, atmosféře, stravě, mentalitě lidí, flóře a fauně v místě, které si pro svou dovolenou vybral.

## IX. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdů CKTF zahrnují povinné smluvní pojištění CKTF ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb. **POVINNÉ POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY CKTF.** CKTF má sjednáno povinné **zákonné pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb.** u UNIQA pojišťovna, a.s., na jehož základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kancelářský právo na plnění v případech, kdy CKTF z důvodu svého úpadku:

- 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, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků CKTF jsou uvedeny v dokladu pojišťovny. CKTF je povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu nebo potvrzením zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. 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 zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. 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 vůči CKTF v důsledku nesplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí u pojištění záruky pro případ úpadku CKTF na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Povinné smluvní pojištění CKTF se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění. Součástí zájezdu není cestovní pojištění zákazníků. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CKTF, které mimo jiné zahrnuje i pojištění storna zájezdu. Cestovní pojištění je možné sjednat pouze na termín pobytu či zájezdu, který je uveden ve smlouvě o zájezdu. U pobytů či zájezdů vlastní dopravou je možné pojištění obdobi prodloužit i na cestu (max. 1 den před zahájením pobytu a max. 1 den po ukončení pobytu). Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CKTF je Smluvním partnerem UNIQA pojišťovna, a.s.. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. CKTF v případě pojistné události nepřisluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CKTF poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

**Zákazník bere na vědomí, že pokud neuzavře možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CKTF, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.** Rozsah pojištění:

- Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb
- Pojištění storna cesty
- Pojištění nevyužité dovolené
- Pojištění cestovních zavazadel
- Pojištění odpovědnosti za škodu a jinou újmu
- Úrazové pojištění

Cestovní pojištění zákazníků CKTF se sjednává za podmínek stanovených ve Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění pojišťovny UNIQA a.s., platných ke dni uzavření pojištění.

## X. CESTOVNÍ DOKLADY

Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. K povinnostem zákazníka patří předložit CKTF souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu. V případě, že zákazník nemá platný cestovní doklad a zákazník se z tohoto důvodu

nemůže zájezdu účastnit, nejde o překážku na straně CKTF a zákazníkovi v případě nečerpání zájezdu nevzniká nárok na vrácení záloh ani konečné ceny zájezdu. V případě, že ještě nebyla celá cena zájezdu zákazníkem uhrzena, je zákazník povinen ji uhradit. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, upovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). **Upozorňujeme, že děti musí mít vlastní cestovní doklad!** V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na delegáta nebo průvodce s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady CKTF s touto pomocí spojené je povinen zákazník CKTF uhradit.

## XI. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země. CKTF zákazníkům nezajišťuje vyřízení potřebných vízových a devizových formalit. Povinnost vyřídit si potřebné vízové a devizové formalities je na straně zákazníka. Pokud VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PLATNÉ OD 1.10.2018, VERZE 1\_2019, by zákazník svým jednáním ohrozil nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem porušil celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

## XII. REKLAMACE

CKTF odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CKTF bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKTF odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

CKTF odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li pořadatel vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstoupného.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKTF bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne CKTF zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CKTF povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CKTF náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKTF se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně, nebo písemně do protokolu a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy. Způsob uplatnění a vyřízení reklamace viz. Reklamační řád CKTF, který je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálními škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CKTF, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na nedostatky, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatky nepodaří odstranit, sepiší průvodce/delegát CKTF, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. CKTF je oprávněna při vyřizování reklamaci v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. CKTF neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které netvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CKTF (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelářsky zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. CKTF tímto informuje zákazníka o možnosti on-line mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a CKTF týkajícím se služeb prodávaných přes internet. Řešení takového sporu je možné prostřednictvím domény <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. CKTF tímto informuje zákazníka o možnosti mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a CKTF týkajícím se služeb prodávaných pořadatelem. Včetně příslušným subjektem k projednání takového sporu je Česká obchodní inspekce ([www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)).

## XIII. ZDRAVOTNÍ NÁLEŽITOSTI

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákony a léčení v zahraničí.

## XIV. ZAVAZADLA

V autobusové dopravě zajišťované CKTF je zdarma převoz zavazadel do hmotnosti 17 kg/osobu, v letecké dopravě do hmotnosti stanovené leteckou společností, v roce 2018 byly povolené limity 15 kg/osobu (není-li v pokynech na cestu uvedeno jinak). Zavazadla s váhou přesahující tyto limity mohou být z přepravy vyloučena. Zákazník je povinen si řádně označit a naložit svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat zástupce CKTF při zjištění ztráty nebo odcizení o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi.

## XV. UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

Kategorizaci ubytovacích objektů dle počtu hvězdiček (\*) si stanovuje každá země samostatně, protože neexistuje jednotná metodika bodování. Proto může existovat značná rozdílnost v hodnocení ubytovacích zařízení oproti zvyklostem v ČR. Z popisu je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu užívání pokoje. **Nárok na ubytování vzniká po předložení ubytovacího poukazu - VOUCHERU až po 15. hodině v den nástupu uvedeném na VOUCHERU, pokud není v pokynech u dané kapacity uvedeno jinak.** Přidělení konkrétních pokojů přísluší prostřednictvím recepce hoteliéroví a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Klient je povinen vyklidit pokoj v den odjezdu do 10 hodin, pokud nedojde k jiné dohodě s recepcí a delegátem CKTF. Pokud jste si z nabídky tohoto katalogu objednali přistýlku v pokoji nebo lůžko v „denní místnosti“ v apartmánu, je třeba mít na vědomí, že mohou být ve většině případů tvořeny gaučem, rozkládací pohovkou, rozkládacím křeslem, matrací či skládacím lehátkem. **V případě objednání pokoje s přistýlkou a jeho obsazením menším počtem osob, CKTF negarantuje, že bude přistýlka na pokoj dodána, protože není ani zpoplatněna ve smlouvě o zájezdu. Zároveň není garantováno, že označený pokoj s možností přistýlky, je rozlohou větší.** Pokud je v pokoji umístěna přistýlka, dochází tím nutně ke zmenšení volného prostoru v pokoji. Ve dvoulůžkových pokojích s přistýlkou je možná jedna přistýlka, není-li uvedeno jinak u daného ubytovacího zařízení jinak. **Pokoj se symbolem M negarantuje přímý výhled na moře (stínící stromy, boční výhledy či hotel pavilónového typu), pokud není v katalogu nebo na webových stránkách uvedena informace o přímém pohledu na moře.** Jedná se pouze o orientaci a směr pokoje. U některých ubytovacích kapacit máme k dispozici čísla studií/apartmánů/pokojů, která jsou uvedena na ubytovacím poukazu - voucheru. V případě nepředvídatelných okolností si TF vyhrazuje právo na změnu. Vzhledem k tomu, že není tato služba zpoplatněna, není na ni právní nárok a nemůže být naší cestovní kanceláří garantována, viz. Článek XII. Reklamacie. Pokud je součástí vybavení pokoje přípojka na internet, CKTF nemůže ovlivnit rychlost a kvalitu připojení. Toto je plně v kompetenci hoteliéra. Pokud není uvedeno jinak, je připojení k internetu zpoplatněno. Parkovací místa u ubytovacích objektů, které klienti navštěvují vlastními automobily, obvykle nejsou součástí ceny a jsou v omezeném množství. **POBYTOVÁ TAXA - je povinný poplatek, který platí každý den v zahraničí dle podmínek u jednotlivých pobytů.** Pobytová taxa je buď již zahrnuta v konečné ceně a zákazník ji platí podle počtu zakoupených nocí při koupi zájezdu v CKTF nebo např. v Řecku a na řeckých ostrovech není zahrnuta v ceně a klient ji hradí v místě pobytu. (upřesňující informace o pobytové taxě je uvedeno v katalogích, na webových stránkách a následně ji v pokynech na cestu. **UBYTOVACÍ POUKAZ - VOUCHER -** obdrží zákazník od CKTF po zaplacení celé částky za zájezd společně s pokyny a informacemi na cestu cca 7 dnů před nástupem na zájezd - elektronicky. Pokud si zákazník zakoupí zájezd v době kratší než 14 dnů před zahájením zájezdu, může být doba doručení VOUCHERU kratší než 7 dnů, s ohledem na ověření, zda celková částka za zájezd byla zákazníkům zaplacená. VOUCHER je dokladem pro poskytnutí služeb zahraničním partnerem. Ve VOUCHERU jsou uvedeny služby, které jste si zaplatili u CKTF a na jejichž čerpání během zájezdu máte nárok. Pokud zákazníci svévolně ubytují v pokoji nebo apartmánu více osob, než je uvedeno na VOUCHERU, berou na sebe veškerá rizika (postihy, pokuty, vystěhování apod.) ze strany ubytovatele. Po obdržení VOUCHERU si překontrolujte, zda máte v pořádku veškeré doklady a zda jsou ve VOUCHERU uvedeny všechny údaje a služby, které jste si zakoupili. V případě nejasností se, prosím, co nejdříve obraťte na pracovníky CKTF. Do VOUCHERU není ze strany klienta dovoleno jakýmkoliv způsobem zasahovat, cokoli přepisovat nebo vpisovat! Jakýkoliv zásah do VOUCHERU mimo zápisů pracovníky CKTF jej znehodnocuje a činí ho neplatným. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera a zvyklostí dané země a destinace. Odpovědi objednanému typu stravování. Objednané stravování se rozumí stravování v pravidelném časovém harmonogramu ubytovacího zařízení. CKTF ani ubytovací zařízení neručí za individuální programy klientů (včetně fakultativních výletů), které s tímto časem mohou kolidovat. Jakékoli dohody jsou pouze jednáním mezi klientem a vstřícností ubytovacího zařízení. V případě typu All inclusive jsou mnohdy v ceně zájezdu např. nápoje, během dne malé občerstvení, káva. All inclusive Light je stravování formou plně penze a nápoji po dobu podávání stravování. Pro lepší orientaci vysvětlujeme jednotlivé typy stravovacích služeb. Snídaně: kontinentální a rozšířená kontinentální - je servírováno pečivo, máslo, džem, případně plátek sýra či salámu nebo vejce, čaj nebo káva; formou bufetu - hosté se sami obslouží z nabídky pečiva, sýra, salámu, džemu, másla (dle úrovně hotelu může být k dispozici i jogurt, cereálie, případně teplá kuchyně a ovoce). Mimo čaj a kávu zahrnuje bufet zpravidla i studené nápoje. Večeře: výběr z menu - výběr (zpravidla 1 den předem) z nabídky několika předem sestavených servírovaných jídel, složených většinou z předkrmu nebo polévky a 1 hlavního chodu a dezertu; bufet - hosté se sami obslouží z nabídky předkrmů, polévek, hlavních jídel a dezertů, salátový bufet tvoří nabídka salátů nebo zeleniny, která doplňuje servírovaná menu; kontinentální - je servírována polévka nebo předkrm, případně salát, hlavní jídlo a dezert, cooking show - otevřená kuchyně, kdy klienti vidí přípravu jídel. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně stravování, není-li v nabídce uvedeno jinak. Nevyčerpá-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích služeb, vzniká zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že ubytovací zařízení dá zákazníkovi písemný doklad, že zákazníkem nečerpané služby nebude ubytovací zařízení účtovat CKTF.

## XVI. DŮLEŽITÉ INFORMACE

**PREZENTACE UBYTOVACÍCH KAPACIT:** v katalogích CKTF a na webových stránkách jsou k dispozici fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit. V některých případech se jedná o ilustrační foto nebo fotografie pouze některých typů pokojů či apartmánů. Pro vaši lepší orientaci týkající se vzhledu a designu objednané ubytovací jednotky se informujte v CKTF, aby nedocházelo k nemilému překvapení při vašem nástupu na pobyt.

**DOPRAVA:** letecká doprava je u zájezdů do Řecka, na všechny řecké ostrovy, Kypr, Maltu, Sicílii, do Bulharska a Turecka zahrnuta v ceně zájezdu. Letecká a autobusová doprava u zájezdů do Chorvatska, Černé Hory a Itálie - není zpravidla zahrnuta v ceně, tyto služby se objednávají fakultativně za konečné ceny, které jsou klientům potvrzeny ve smlouvě o zájezdu (ve většině případů se jedná o dopravu na vyžádání). K jednotlivým objektům lze zvolit dopravu leteckou, autobusovou nebo vlastní dle přiřazených pikogramů jednotlivých typů dopravy. Každá přepravená osoba musí mít s ohledem na svou bezpečnost vlastní sedadlo a tudíž zakoupenou jízdenku. Výjimku tvoří pouze letecká doprava, kde děti do 2 let bez nároku na sedadlo v letadle mohou mít u některých leteckých společností let zdarma. Autobusová přeprava je kvádlová. Z toho vyplývá, že dle doby příjezdu autobusů s novou skupinou jsou stanovovány doby odjezdů autobusů z daného pobytového místa. Zákazníci musí respektovat zákonné předpisy o povinném odpočinku řidičů autobusů nebo nařízení letového provozu o časech a místech přistání a odletů letadel. Z těchto důvodů CKTF nedoporučuje zákazníkům sjednávat obchodní jednání či jiná setkání v místech příjezdů autobusů či přiletů letadel v předem udávaných časech. CKTF také neodpovídá za zdržení dopravních prostředků, vzniklá z důvodu přetížení dopravních cest, technických závad nebo vyplývajících z mimořádných okolností - vyšší moci a za škody, které by z tohoto důvodu vznikly zákazníkům. V případě zpoždění dopravního prostředku z výše uvedených příčin nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, případně na jinou náhradu a CKTF nenese za takto vzniklou škodu žádnou odpovědnost. CKTF neumožňuje přepravu živých zvířat v rámci svých autobusových a leteckých přeprav zákazníkům.

**AUTOBUSOVÁ DOPRAVA:** do pobytových míst v Chorvatsku, Slovinsku, Itálii a Černé Hoře je doprava zpravidla kvádlová, tzn. rozváží zákazníkovi do více pobytových míst a ubytovacích kapacit. Odjezdy autobusů jsou vždy 1 den před nástupem k čerpání služeb v pobytových místech. Zasedací pořádek je tvořen před cestou tam i zpět zvlášť a CKTF negarantuje stejné uspořádání pro obě cesty. Doprava je non-stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami. Autobusy musí dodržovat i na dálnicích max. rychlost 100 km/hod. Příjezd autobusů k hotelům bývá v některých případech po povinném odpočinku řidičů. Při organizaci autobusové dopravy využívá v některých případech CKTF v Chorvatsku, Slovinsku, Itálii a Černé Hoře v jednotlivých pobytových místech místní transfery, což je rozvoz a svoz zákazníkům mezi jednotlivými ubytovacími kapacitami či pobytovými místy autobusy, mikrobusy, taxíky nebo osobními automobily místních dopravců. V případě potřeby a v zájmu efektivnější dopravy klientů do pobytových míst si CKTF vyhrazuje právo na možnost přestupu klientů na území i mimo území ČR z autobusu do jiného autobusu. Autobusová doprava na chorvatský, černohorský a italský Jadran je organizována přes území těchto států: Česká republika, Slovensko, Rakousko, Maďarsko, Slovinsko, Chorvatsko, Itálie. CKTF dbá na kvalitu používaných autobusů, a proto spolupracuje s renomovanými dopravními společnostmi. U všech přeprav nabízených v katalogu CKTF garantujeme klimatizované autobusy.

**LETECKÁ DOPRAVA:** časy odletů a přiletů jsou uvedeny v pokynech na cestu a pobyt, které obdržíte poštou, elektronickou poštou nebo osobně na pobočkách CKTF (není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak). S ohledem na letecký provoz, bezpečnost a počasí si CKTF vyhrazuje právo změny místa odletu a přiletu, trasy letu, možnost mezipřistání, změn letecké společnosti, typu letadla, letového plánu, případně změny typu dopravního prostředku. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem nebo po původně naplánovaném odletem. Veškeré změny vždy směřují k zajištění bezpečnosti cestujících. Abychom mohli pro všechny hosty, kteří přileteli stejným letadlem, zajistit co možná nejrychlejší transfer, je často nezbytné, aby jeden autobus rozvážel hosty do více hotelů. Pokud je zapotřebí realizovat transfer více dopravními prostředky, není zpravidla možné, aby zástupce cestovní kanceláře doprovázel během transferu do hotelu všechny klienty. V případě poškození či ztráty zavazadla během letecké přepravy je klient povinen bezprostředně po zjištění této skutečnosti vyplnit na letišti PIR formulář, jehož prostřednictvím zákazník vzniklou škodu zdokumentuje, letištním personálem si nechá tento formulář potvrdit a následně jej s originálem palubního listku, originálem zavazadlového listku a dokladem o nákupu zavazadla předloží letecké společnosti nebo jejímu zástupci. U leteckých zájezdů slouží první a poslední den či noc obvykle k přepravě do a z místa pobytu a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V případě nočních letů je započítávána do zájezdu i noc, je-li zákazník ubytován do 12 hodin následujícího dne. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“. V případě leteckých zájezdů může být s ohledem na čas příjezdu do hotelu nebo čas odjezdu z hotelu poskytnuta první či poslední večere formou studeného talíře či balíčku.

**DELEGÁTÍ CKTF:** je vybraných pobytových místech, které Vám nabízíme, bude v uvedených termínech a hodinách k dispozici náš delegát (výjimku tvoří před a posezónní pobyt v Chorvatsku a Černé Hoře, t.j. do 8.6. a od 8.9.2019). Na recepci ubytovacího zařízení najdete informační tabuli nebo informační knihu CKTF, prostřednictvím které Vám bude delegát sdělovat nezbytné informace (např. informační hodiny, místo, kde je delegát ubytován, kde je mu možné v případě nutné potřeby nechat vzkaz, kontaktní mobilní telefon, informace k odjezdu apod.). Pokud má hotel více budov, je informační tabule nebo informační kniha umístěna na recepci hlavní budovy. Delegát Vám zde nabídně možnosti výletů místních organizátorů, u kterých může zprostředkovat Vaši rezervaci. CKTF je v tomto případě pouze zprostředkovatel a nepřebírá žádnou odpovědnost za provedení a průběh výletů. CKTF rovněž nepřebírá odpovědnost



za nerespektování písemných pokynů delegáta klientem. CKTF má v nabídce ubytovací kapacity, kde delegát nebude přítomen a je k dispozici pouze na telefonu. Sledujte proto informace v katalogích CKTF nebo informace na cestu, které obdržíte před vaším odjezdem. Služba delegátů je službou CKTF klientům, která je součástí ceny, ale kterou klient neplatí.

## XVII. ŠKODY

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CKTF neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V letecké přepravě je odpovědnost za škodu omezena na výši stanovenou Varšavskou úmluvou ve znění Protokolů k ní přijatých a Montrealskou úmluvou:

- v případě smrti nebo zranění cestujícího se odpovědnost za škody do výše 100 000 SDR nelze zprostit; škody nad 100 000 SDR se lze zprostit, prokáže-li se, že ke škodě nedošlo nedbalostí nebo jiným chybným jednáním ani opomenutím dopravce, jeho zaměstnanců nebo zprostředkovatelů, nebo že vznikly pouze v důsledku nedbalosti nebo jiného chybného jednání či opomenutí třetí osoby;
- výše škody při zpoždění při přepravě cestujícího je omezena částkou 4 150 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;
- výše škody při zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel je omezena částkou 1 000 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;
- výše škody při zničení, ztrátě nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel dohromady je omezena částkou 1 000 SDR na jednoho cestujícího s výjimkou běžného opoždění a případů, kdy je zavazadlo cestujícího již před začátkem cesty poškozené nebo vadné. (SDR - Special Drawing Rights - zvláštní práva čerpání - ménová a účetní jednotka užívaná v rámci Mezinárodního ménového fondu).

Pro náhradu škody, jakož i pro jakékoli jiné spory vznikající z této smlouvy se aplikuje právní řád České republiky. V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterými je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: 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/>

## XVIII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

**Zákazník má:**

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (zástupce CKTF), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CKTF v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl.VII.
- právo písemně oznámit CKTF, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CKTF v termínech a za podmínek definovaných v čl. VI. původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CKTF vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. XII a reklamačním řádem CKTF.
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CKTF pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz bod Reklamacie čl. XII)

### K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu).

- 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.
- nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CKTF právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající odstupné.
- bez zbytečného odkladu sdělovat CKTF své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- převzít od CKTF doklady potřebné pro čerpání služeb.
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí a tranzit (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění).

- řídít se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CKTF oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejné tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.
- dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle čl. XII.

### Práva a povinnosti cestovní kanceláře

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku XVIII. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CKTF.

- CKTF je povinna pravidelně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CKTF známy.
- CKTF není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- CKTF je povinna mít uzavřeno pojištění smlouvy pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku IX.
- Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CKTF ze smlouvy není CKTF povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
- CKTF je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého dopravce, jakmile je letecký dopravce znám a o případných změnách.

## XIX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CKTF více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky prodeje CKTF, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

- Osobní údaje zákazníka jakož i společenstevních osob (dále jen osobní údaje) uvedené ve smlouvě o zájezdu jsou podmínkou pro splnění závazků CKTF vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány CKTF, resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CKTF. Osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zaslání obchodních nabídek CKTF, případně dalších správců, dokud s tím subjekt údajů nevyjádří nesouhlas písemnou formou.
- Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atd. je na formuláři Smlouvy o zájezdu uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě a mistopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje společenstevních osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost Smlouvy tím zůstává nedotčena.
- Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stálé zákazníky uvedené v katalogu i v budoucích nabídkách (je-li poskytování bonusů vázáno na zpracování osobních údajů). Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.
- Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány CKTF i zpracovatelem automatizovaně, v elektronické formě. Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům CKTF, pověřenému zpracovateli a dále předány UNIQA pojišťovně, a.s., pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Dále budou předány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK (v EU i zemích mimo EU), a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CKTF obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.
- Při zpracování osobních údajů zákazníka je CKTF povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka, má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržném obchodním sdělení CKTF dle zákona č.480/2004 v účinném znění.
- Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalogích či písemných nabídkách, odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny. Při zjištění rozdílných cen jsou platné ty, které jsou zveřejněny na webových stránkách. Pro stanovení cen v katalogích CKTF pro rok 2019 byl stanoven směnný kurz české koruny vůči EUR a USD ze dne 1. 9. 2018. Tyto Všeobecné obchodní podmínky prodeje CKTF vstoupily v platnost dne 1. 10. 2018 a vztahují se na zájezdy organizované CKTF.