

## **Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Mgr. Vladimíra Kuželová – CK Andante.**

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1 Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře, pořádané firmou Mgr. Vladimíra Kuželová - CK Andante, se sídlem Národní Svobody 20, Písek, s provozovnou a korespondenční adresou Žižkova 244, 397 01 Písek, IČO 16835409.

1.2 Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.

### **2. Účastníci smluvního vztahu**

2.1 Účastníci smluvního vztahu /smluvní strany/ jsou:

a) cestovní kancelář Andante jako pořadatel, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastní provozovny nebo zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců na základě uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení (dále jen prodejci)

b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba

2.2 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí písemnou smlouvou o zájezdu, Všeobecnými smluvními podmínkami a platnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 15/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

### **3. Předmět smluvního vztahu**

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

a) kombinace služeb cestovního ruchu v ČR i mimo území ČR, to je předem sestavené kombinace služeb cestovního ruchu za konečnou cenu, která splňuje znaky zájezdu dle občanského zákoníku (dále jen zájezd)

b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které jsou zajištěny jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

### **4. Vznik smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká a) uzavřením smlouvy o zájezdu,

b) uzavřením přihlášky, tj. smlouvy o poskytnutí služby, která se uzavírá na základě objednávky zákazníka, v případě právnické osoby způsobem a oprávněnou osobou dle platných právních předpisů. Obsah smluvního vztahu je určen potvrzenou objednávkou - smlouvou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k objednávce jako její nedílná součást nebo vyhlášenými ze strany CK Andante veřejným způsobem, který umožňuje jejich veřejnou přístupnost, zejména na síti internet, zveřejněním v aktuálním katalogu či ceníku, formou letáku volně přístupného v provozovně CK.

### **5. Cenové a platební podmínky**

CK je oprávněna při podpisu smlouvy o zájezdu požadovat úhradu zálohy ve výši minimálně 50% z celkové částky za objednané služby – v hotovosti, převodem na účet. Smlouva o zájezdu nabývá platnosti až po úhradě zálohy.

Doplatek ceny objednaných služeb musí být uhrazen nejpozději 30 dní před zahájením čerpání první služby /doprava, ubytování/. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy i doplatku odpovídá vždy zákazník, a to i v případě fakturace zaměstnavateli. V případě nezaplacení zálohy nebo doplatku ve stanoveném termínu pozbývá smlouva platnosti a cestovní kancelář je oprávněna od smlouvy odstoupit, zrušit zákazníkovi objednané služby a účtovat standardní odstupné, a to i v případě, že byly služby uhrazeny jen částečně. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření cestovní smlouvy o zájezdu.

Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu a jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Další služby mimo sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu /např. léčení v zahraničí, transfery do nemocnice v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, cesty delegáta v zahraničí s tím spojené, atd./ jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

Při objednávce zájezdu „na vyžádání“ bude ve smlouvě o zájezdu uvedeno „na vyžádání“, záloha činí 1 000,- Kč/smlouva a teprve po potvrzení zahraničním nebo tuzemským partnerem potvrdí cestovní kancelář smlouvu a vybere zálohu na zájezd. V případě, že klient sepiše smlouvu o zájezdu s uvedením ubytovací kapacity „na vyžádání“ a následně se rozhodne i v případě, že kapacitu cestovní kancelář dodatečně dostane k dispozici, od smlouvy odstoupit a neuhradí další zálohu do výše 50% ceny, vzniká cestovní kanceláři nárok na platbu za vyžádání ve výši 1 000,- Kč/ smlouva a tato částka klientovi nebude vrácena.

#### **Zvýšení ceny zájezdu:**

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě však nesmí být jednostranně navýšena během jednadvaceti dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit, dojde-li ke zvýšení:

a/ ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení cen nafty: kalkulace ceny dopravy ke dni 7.11.2017, cena nafty 27,89 Kč za litr (zdroj kurzy.cz). V případě, že by cena nafty vzrostla nad 30,67 Kč za litr, je CK Andante oprávněna zvýšit cenu dopravy za každou osobu včetně dětí tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad 30,67 Kč za litr bude cestujícímu účtován poplatek 15,- Kč za každých započatých 1 000 km cesty, včetně svozu.

b/ plateb spojených s dopravou, např. mýtného, letištních a bezpečnostních poplatků, přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu c/směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu

d/ ceny za ubytování a stravování dodavatelem.

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

### **6. Práva a povinnosti zákazníka**

a) K základním právům zákazníka patří: právo na řádné poskytnutí zaplacených služeb, na informace o rozhodných skutečnostech, které jsou CK známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb, právo odstoupit od smlouvy za ujednaných podmínek, právo změnít písemnou formou cestující osobu, právo na ochranu osobních dat, u zájezdů právo na poskytnutí 7 dní před zahájením zájezdu všech dalších informací, které nejsou součástí cestovní smlouvy, katalogu, letáku, internetové prezentace a jsou CK známy, a to písemnou formou poštou nebo mailovou zprávou, přičemž rozhodující je den odeslání informace. Pokud zákazník nedá k dispozici svou mailovou adresu, budou pokyny odeslány proviznímu prodejci, kde si je zákazník vyzvedne, pokud si je nevyzvedne přímo v provozovně CK Andante Písek. Zákazník má rovněž právo na reklamaci vad poskytovaných služeb, postup je specifikován v reklamačním řádu, který je k dispozici v CK, u provizních prodejců a na [www.ckandante.cz](http://www.ckandante.cz) v sekci Dokumenty ke stažení.

b) **Povinnosti zákazníka:**

poskytnout součinnost nezbytné k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména povinnost pravdivě a úplně vyplnit požadované údaje ve smlouvě o zájezdu nebo u objednávce, písemnou formou sdělit jakékoli změny těchto údajů, oznámit při objednávce zájezdu účast cizích státních příslušníků, bez zbytečného prodloužení oznámit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb, dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, zajistit si platné cestovní doklady s platností minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu, zaplatit

cenu zájezdu v požadovaném termínu, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo určení (srazu, odjezdu, transferu, apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez problému čerpat služby vyplývající ze smlouvy o zájezdu, počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobil, dále dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost písemnou formou oznámit cestovní kanceláři a zaplatit odpustné, dále má povinnost seznámit své účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými podmínkami (u právnických osob, u osob, jejichž jménem zájezd sjednává). Veškeré náklady a škody, které vzniknou zákazníkovi z důvodu nedodržení uvedených podmínek či předpisů, nese zákazník ke své tíži. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smluvně služby, nemá právo na jejich náhradu. Zákazník, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje pokyny zástupce CK, recepce hotelu či zahraniční agentury nebo hrubě porušuje ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb poruší obecně závazné předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní místní zástupce CK, tj. delegát, řidič autobusu, řidič svozového auta, recepce hotelu nebo partnerská agentura, uvedená ve voucheru. Počínaje dnem vyloučení ze zájezdu zaniká povinnost CK poskytovat zákazníkovi služby dle smlouvy o zájezdu a dále je CK oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty až do výše ceny zájezdu, jehož byl zákazník účastníkem.

## 7. Povinnosti a práva cestovní kanceláře

CK je povinna řádně a pravdivě informovat zákazníka o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy.

CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. Tuto smlouvu má CK Andante uzavřenou s pojišťovnou Generali.

V odbavení nejpozději 7 dní před čerpáním první služby obdrží zákazník ubytovací poukaz s kontaktními údaji, kde ho předkládá /v recepci, v agentuře, majiteli objektu/. Při ztrátě tohoto voucheru je účtován poplatek 5,- EUR za vyhotovení duplikátu.

Při zakoupení zájezdu u provizního prodejce zasílá CK odbavení pro klienta prostřednictvím tohoto provizního prodejce mailem nebo mailem přímo zákazníkovi. Požaduje-li zákazník odeslání **odbavení poštou**, je tato služba za poplatek **100,- Kč**.

CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo z důvodu nízkého počtu účastníků /nenaplnění minimálního počtu/ nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit. CK se dále může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ani ona, ani jiné dodavatele služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a/ zákazníkem, b/třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu /např. jiným zákazníkem/, c/neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## 8. Zrušení a změny sjednaných služeb

Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smlouvy zákazníkem.

### a/ ze strany CK:

musí-li CK z objektivních důvodů změnit před zahájením zájezdu podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi její změnu a uvést případnou změnu ceny. Pokud zákazník se změnou nesouhlasí, má právo od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která však nesmí být kratší než 5 dnů, od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

CK je dále oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických /např. jiná posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových či organizačních důvodů, apod./, změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Zákazník nemá právo v případě těchto změn odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže jde o změny podstatné.

Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo konce akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu nebo trasy zájezdu, týká-li se více než 20% jeho trvání.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změny.

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků 35 osob, tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě, také v těchto Všeobecných podmínkách. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejmeně 20 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. CK může v katalogu nebo v poznámce v cestovní smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Zákazník může písemně oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník.

CK je oprávněna zrušit fakultativní výlet v místě pobytu pro nedostatek přihlášených osob. V takovém případě je zákazníkovi vrácena plná částka za uhrazený výlet.

### b/ ze strany zákazníka:

před zahájením zájezdu může zákazník cestovní kanceláři písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba, uvedená v oznámení, oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že splňuje všechny, i zvláštní podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu podle cestovní smlouvy a rovněž nákladů spojených s překnihováním.

Jiné změny na základě přání zákazníka: **změna termínu** lze do 44 dní před čerpáním první služby,

od 43. dne před čerpáním první služby se změna termínu považuje za odstoupení od smlouvy včetně stornopoplatku a na nový termín se uzavírá nová smlouva o zájezdu nebo jiná smlouva.

**Změna nástupního místa** v ČR: lze měnit nejpozději 10 dní před odjezdem. Změna **výstupního místa** v zahraničí: lze měnit nejpozději 10 dní před odjezdem z ČR.

Změny jsou zpoplatněny ve výši nákladu. Upozorňujeme zejména na zpoplatnění změn v areálu Solaris Šibenik - každá změna v přihlášce je zpoplatněna částkou 400,- Kč/přihláška - změna osoby, termínu, stravování, parkování, atd. a v podobné výši se pohybují změny i u ostatních hotelů a apartmánů v Chorvatsku, BiH i Itálii.

### Odstoupení od cestovní smlouvy

Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. CK může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smlouvy zákazníkem.

Odstupuje-li z důvodu porušení smlouvy zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit níže stanovené odpustné a CK je povinna mu vrátit úhradu sníženou od odpustné. Poruší-li zákazník smlouvu nedodržením termínu splatnosti doplatku, není CK povinna mu zálohu vracet.

CK se může zprostit odpovědnosti za škodu, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu účastníků potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

**Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoliv, prokazatelnou písemnou formou a se zaplacením stornopoplatku.**

Odstoupí-li na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejmeně v kvalitě původního, pokud může CK takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedeném případě platba uskutečněná na základě původní cest. smlouvy považuje za platbu nové cestovní smlouvy.

### Odstupné/stornopoplatky:

Výše odstupného se sjednává podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě do poskytnutí první služby. Rozhodující pro výpočet výše odstupného je termín doručení prokazatelného písemného oznámení do CK. Výše odstupného za každou osobu činí před čerpáním první služby skutečně vzniklé náklady, nejméně však:

|                         |                                        |
|-------------------------|----------------------------------------|
| 65 a více dní . . . . . | 1 000,- Kč za osobu                    |
| 64 – 40 dní. . . . .    | 50 % z ceny celkově objednaných služeb |
| 39 – 32 dní. . . . .    | 80% z ceny celkově objednaných služeb  |
| 31 a méně dní . . . . . | 100% z ceny celkově objednaných služeb |

Účtuje se odstupné za každého přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Je-li účastníkem zájezdu dítě, junior za speciální cenu nebo se jedná o nabídku zcela zdarma, platí se za takové dítě paušální odstupné ve výši 1 000,- Kč, není tedy bez stomopoplatku.

Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK Andante a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (např. již uhrazené a nevratné jízdenky, letenky, náklady na garantované ubytování, bankovní poplatky spojené s převodem do zahraničí, stornopoplatky uhrazené obchodním partnerům, apod.). CK je oprávněna odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

#### **Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu**

Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby nebude moci řádně a včas poskytnout, je povinna provést bez zbytečného odkladu opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Zákazník uplatní své právo na poskytnutí služeb sjednaných v cest. smlouvě bez zbytečného odkladu, a to u zástupce CK = **smluvního partnera v místě nebo na recepci ubytovacího zařízení**. Za závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího či stravovacího objektu v témže pobytovém místě /pokud je zachována kategorie a sjednaný rozsah vybavení objektu, popř. jsou služby poskytnuty v objektu vyšší kategorie/. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedeno v cest. smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Jestliže je součástí zájezdu i doprava a náhradní ubytování nelze zajistit, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s kterým zákazník souhlasí. V případě, že zákazník nečerpá některou z uhrazených služeb, nevzniká mu právo na vrácení zaplacené ceny těchto nečerpaných služeb/např. stravování, výlety, doprava, cvičení, masáže, ubytování na sjednaný počet nocí apod./

#### **9. Reklamac**

Jestliže zájezd neodpovídá smluvním podmínkám, má zákazník nárok uplatnit reklamaci. Zákazník uplatní reklamaci na místě u poskytovatele služeb bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být vyřízena pokud možno již na místě vzniku práva z odpovědnosti za vady, případně také kontaktuje CK v ČR. Zákazník sepiše s ubytovacím zařízením záznam o reklamaci závidy v místě pobytu, kterým odpovídající subjekt /partnerská agentura uvedená na voucheru, recepci, majitel ubytovacího zařízení/ potvrdí **neodstranitelnost závid** a přesně uvede případné nečerpané služby. Tento protokol je zároveň dokladem, že klient své nároky uplatňoval včas a na místě v souladu se všeobecnými podmínkami. Reklamaci lze uplatnit písemnou formou /doporučeným dopisem/ nebo ústně, při ústním podání bude v CK sepsán protokol, který zákazník podepíše. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do **30 dnů** po skončení zájezdu. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK. Každá uplatněná reklamac (jak v době trvání zájezdu, tak i po jeho skončení) je doprovázena písemným potvrzením o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil a co je jejím obsahem. V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke spotřebitelskému sporu, může být podán návrh na mimosoudní řešení určenému subjektu, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web adr.coi.cz.

#### **10. Pojištění**

**Cestovní pojištění** zákazníka není zahrnuto v ceně zájezdu. Zákazník má možnost prostřednictvím cestovní kanceláře uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění storna zájezdu. Pokud je zákazníkem pojištění objednáno a zákazník později z jakéhokoliv důvodu od smlouvy odstoupí, částka za pojištění je nevratná.

**Zákonné pojištění má cestovní kancelář sjednané u pojišťovny Generali Pojišťovna a.s..** Generali Pojišťovna a.s. osvědčuje sjednání povinného pojištění CK a toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Osvědčení je k dispozici rovněž na [www.ckandante.cz](http://www.ckandante.cz).

#### **11. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů**

Zákazník souhlasí s použitím osobních údajů v souladu se zákonem 101/2000 Sb. uvedených ve smlouvě pro potřeby CK Kuželová a také dle zákona 480/2004 Sb. o některých službách informačních společností v platném znění.

Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených v cestovní smlouvě.

#### **12. Další ujednání:**

##### **Přeprava**

Mezinárodní autobusová doprava je uskutečňována autobusy renomovaných značek, které jsou většinou vybaveny klimatizací a WC.

Čas odjezdu autobusu nebo svozového auta obdrží zákazník v organizačních pokynech k zájezdu. Cestovní kancelář V. Kuželová si vyhrazuje právo na změny těchto údajů. Vzhledem k velkému počtu nástupních míst je nutné počítat i s přestupy a v některých případech i s čekací dobou na přípoj. CK si vyhrazuje právo využít přepravy i jiných cestovních kanceláří. Nástupní místa uvedená v odbavení nelze měnit jinak než písemnou formou a nejpozději 10 dní předem. V případě malého počtu zákazníků z jednoho nástupního místa je doprava řešena svozovými auty či autobusy k hlavní trase autobusu. Minimální počet účastníků z jednoho nástupního místa je **6 osob**. Při nižším počtu osob bude klient informován o nejbližším nástupním místě a pokud je toto místo bez příplatku či za nižší příplatek, bude mu vrácen příplatek nebo rozdíl v příplatku za svoz.

**Výstupní místo v zahraničí si hlídá klient. Řidiči nemají povinnost jmenovitě upozornit klienty na výstup.**

První a poslední den autobusových zájezdů /většinou sobota/ je určen k přepravě, nikoliv k vlastní dovolené. **Odjezdy z většiny pobytových míst jsou plánovány ve večerních hodinách a nočních hodinách**, je nutné počítat s nočními přejezdy a s denním pobytem mimo ubytovací kapacitu. Vzhledem k nepředvídatelným okolnostem, jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, překážky na cestě, objízďky, přírodní katastrofy, technické problémy apod., může dojít k prodloužení plánované doby přepravy. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Na zákazníka v písemně sjednaném nástupním místě čeká autobus nebo svozové auto maximálně 10 minut. Jestliže zákazník nenastoupí, nemá nárok na vrácení ceny jízdného. Jestliže zákazník zmešká odjezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny celého zájezdu. Jestliže zákazník v zahraničí nevystoupí v objednaném místě, nevzniká mu nárok na vrácení autobusem do sjednaného místa, v případě časové rezervy autobusu toto lze za poplatek 40,- Kč za km najetý navíc v důsledku nepozornosti klienta.

Pro plánování cesty je třeba vzít v úvahu, že je možné se v místě pobytu ubytovat až v odpoledních hodinách.

CK si vyhrazuje právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud klient svým jednáním narušuje jeho chod, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Vyloučení však mohou být i klienti, kteří např. v případě zpoždění či z jiného důvodu slovně napadají zástupce cestovní kanceláře nebo řidiče, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o CK nebo jejích zástupcích. V případě vyloučení zaniká nárok klienta na úhradu nečerpaných služeb. Smyslem a cílem tohoto opatření je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků cestovní kanceláře a řidičů. V případě vyloučení klienta ze zájezdu sepiše zástupce CK nebo řidič protokol, který podepíší 2 svědci. Stejně podmínky platí i pro klienty, kteří si zakoupí pouze přepravu nebo víkendové koupání.

**Povoleno je jedno zavazadlo do 20 kg do úložného prostoru a jedno malé příruční zavazadlo do 5 kg na osobu do prostoru pro přepravu osob.** Ve výjimečných případech, kdy není plně obsazen autobus, může řidič umožnit přepravu dalšího zavazadla za příplatek 300,- Kč za kus. Přeprava kola a kočárku, židlíček, skládacích lehátek, slunečníků nebo jiných objemnějších předmětů je dovolena jen s předchozím souhlasem CK a za příplatek 1 000,- Kč. Zvířata mohou být přepravována jen s předchozím souhlasem CK a za příplatek 1 000,- Kč. Přeprava potravinových zavazadel - kartonů pro skupiny - je možná jen po předchozí dohodě a za příplatek 7 000,- Kč za skupinu/týden. Plážové podložky je nutné zabalit do základního zavazadla, nejsou akceptována jako samostatné zavazadlo, podléhají poplatku za další zavazadlo. Klienti musí dbát během přepravy pokynů řidiče a dodržovat bezpečnostní předpisy, jinak mohou být z přepravy vyloučeni. **Minimální počet účastníků pro realizaci autokarových zájezdů je 35 osob.**

#### **Ubytování a stravování**

Rozdělení ubytovacích kapacit, přidělování pokojů a rozmístování klientů provádí zásadně zahraniční nebo tuzemský partner /recepce, agentura/ a CK na něj nemá vliv. Nelze si tedy předem rezervovat patro hotelu či konkrétní bungalov nebo apartmán. V dané kapacitě mohou být ubytováni pouze osoby uvedené ve smlouvě a na voucheru. Při porušení této podmínky nemusí ubytovací zařízení zákazníky přijmout, eventuálně je může vystěhovat, a to bez náhrady.

**Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti ubytováni v den příjezdu nejdříve v 15.00 hodin, v některých ubytovacích kapacitách i později a v den odjezdu je nutné opustit ubytovací kapacitu nejpozději do 9.30 hodin.**

S touto skutečností je nutné počítat, zejména při využití autobusové či letecké přepravy, kdy příjezd do letoviska může být v časných ranních hodinách a odjezd v pozdních nočních hodinách.

**Veškeré požadavky na ubytování případně uvedené ve smlouvě nad rámec katalogové nabídky jako negarantovaná prosba a nezahrnuté v ceně nejsou pro CK závazné /např. vzdálenost od moře, výhled, vzdálenost od jiné rodiny, hlučné prostředí, stinná či slunná strana hotelu, apod./ a nemohou být předmětem reklamace.**

Informace o vzdálenosti pláže od hotelu jsou orientační a v nich se vychází ze vzdálenosti vzdušnou čarou od okraje pláže k té části ubytovacího zařízení /areálu/, která je umístěna nejbližší pláži.

V jednotlivých zemích platí různé kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení a liší se od kategorizace české.

U pokojů, studií a apartmánů směrem k moři je nutné počítat s tím, že se nejedná automaticky o výhled na moře.

Před okny či balkony mohou být překážky - vzrostlé stromy, keře, také některé kapacity mají pouze boční výhled směrem k moři.

**Přístýlky ve dvoulůžkových pokojích mohou být rozkládací křesla, rozkládací lehátka, rozkládací gauč nebo palanda. Druh přístýlek v jednotlivých objektech se může i během sezóny měnit dle rozhodnutí majitele.**

Úroveň, kvalita, množství a sortiment stravy jsou v plné kompetenci hotelu a cestovní kancelář na toto nemá vliv.

**U hotelů s bufetovým stravováním se může v případě nižšího počtu klientů v hotelu v některých termínech stát, že večere nejsou formou švédského stolu, ale mohou být formou výběru z menu.** Na tuto skutečnost CK nemá vliv.

Při ubytování v apartmánech nejsou k dispozici čisticí prostředky, toaletní papír, ručníky ani utěrky. U některých resortů je předepsaný povinný placený závěrečný úklid (zejména v Itálii).

**V hotelech \*\*\* a více je naprostou samozřejmostí společenské oblečení klientů především u večere a může se stát, že při nevhodném oblečení nemusí být zákazník puštěn do restaurace /např. plážové oblečení a obuv, krátké kalhoty, atd./, v případě nečerpaných služeb z tohoto důvodu nelze uplatnit reklamaci.**

**Stravování začíná večerí a končí čerpáním snídaní v den odjezdu.**

**Pláže, moře.** CK neodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatickým podmínkám či z jiných nepředvídatelných důvodů. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu uvedené v katalogu jsou pouze orientační a je nutno k nim takto přistupovat. CK není odpovědná za velikost, polohu a naplnění pláží. Čistota a udržování pláží je vždy v kompetenci samosprávy či nájemce a CK ani majitel ubytovacího zařízení na to nemá vliv.

**Internet WI-FI.** CK nezodpovídá za případné výpadky v připojení způsobené technickými problémy či počtem aktuálně připojených uživatelů atp.

**Bazény.** Pokud je předmětem inzerce služeb i bazén, je uvedení bazénu do provozu a vyhřívání vody v kompetenci správce zařízení. Je nutné zohlednit určité časové omezení využití bazénu i s ohledem na jejich čištění, v Itálii pak i v odpoledních hodinách během siesty, kdy někdy až do 16.30 hod. nemusí být dovoleno koupání v hotelovém bazénu.

**Klimatizace/topení.** Dispozice uvedeným zařízením je vždy deklarována. V opačném případě nelze zařízení předpokládat.

Ve většině případů je zařízení ovládáno centrálně a časové rozmezí funkčnosti je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. **Hmyz.** Vzhledem k rozličné fauně a klimatickým podmínkám je logický výskyt nepříjemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahu nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokoje, problém je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu v recepci či u majitele objektu, následně po skončení zájezdu je jakákoliv hypotetická náhrada vyloučena.

**Hluk.** Je nutné vzít na vědomí, že v letoviscích se odehrává rušný noční život, hluk může být slyšet i z blízkých barů, heren a diskoték apod., hlukem se rozumí i chování jiných hostů či dětí. Tento hluk snižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. V červenci a v srpnu ve většině středisek platí noční klid až od 02.00 hodin.

**Plíseň.** Může se stát, že ve vlhkém prostředí může dojít ke vzniku plísní nebo zápachu z odpadu. Toto je nutné řešit urychleně na místě, v době vzniku, neboť kvalitní dezinfekční prostředky umožní plísně okamžitě zničit.

**Delegatura.** V ceně zájezdů nejsou zahrnuty služby delegáta. Na vyžádání si může klient ve středisku delegaturu doplatit a CK ji nakoupí od jiného subjektu cestovního ruchu, který v daném středisku delegaturu provozuje. Cena se pohybuje v rozsahu 130,- až 200,- Kč/osoba/týden.

#### **13. Závěrečná ustanovení a výhraza změn podmínek**

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, s katalogem, s podmínkami pojištění, s podmínkami úhrady odstupného, s těmito smluvními podmínkami, dále bere na vědomí, že pojistné podmínky, katalog i smluvní podmínky jsou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech společenstevních osob, ve prospěch kterých cestovní smlouvu o zájezdu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených údajů. CK nemá povinnost kontrolovat platnost cestovního dokladu klienta.

Termín katalog zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře a byl klientovi prokazatelně předán. Termín katalog zahrnuje rovněž elektronickou nabídku.

Nabídka v katalogu je připravována ve značném časovém předstihu před realizací zájezdu a i přes vynaložení snahy pečlivě připravit veškeré informace o rozsahu poskytovaných služeb mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na realizaci zájezdu. CK si proto vyhrazuje právo na jejich změnu, před uzavřením cestovní smlouvy. Fotografie v katalogu jsou ilustrační. Tiskové chyby v katalogu a ceníku vyhrazeny.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 1.11.2017 a ruší se jimi Všeobecné smluvní podmínky předchozí ze dne 17.11.2016. Zákazník potvrzuje svým podpisem na smlouvě o zájezdu, že jsou mu tyto podmínky známy, že s nimi souhlasí a v plném rozsahu je přijímá.