

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE STANISLAV KOUSAL – CK ERIKA TOUR

## 1. Úvodní ustanovení

Smlouva o zájezdu / objednávka služeb (dále jen „smlouva“) se uzavírá mezi cestovní kanceláří Stanislav Kousal – CK Erika tour, se sídlem Špidlenova 442, 513 01 Semily, IČ 13571231 (dále jen cestovní kancelář nebo CK Erika tour) a zákazníkem. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovního ruchu pořádané nebo provozované CK Erika tour a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Erika tour. Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavků zákazníka.

## 2. Vznik smluvního vztahu – uzavření smlouvy

2.1 Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván.

2.2 Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká na základě podepsání smlouvy zákazníkem a následně potvrzení smlouvy ze strany cestovní kanceláře případně jejím zplnomocněným zástupcem.

2.3 Smlouva musí obsahovat všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné potvrzení o zájezdu. Není-li smlouva vyhotovena v písemné formě, vydá cestovní kancelář zákazníkovi písemně „Potvrzení o zájezdu“.

2.4 Podpisem smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit odstupné v případě zrušení zájezdu z jeho strany (viz. „Odstupné“).

2.5 Zákazník svým podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto podmínek, a to i ve prospěch dalších osob uvedených ve smlouvě, pro které smlouvu sjednává.

2.6 Zákazník svým podpisem smlouvy potvrzuje, že převzal **katalog** (katalogem se rozumí tištěný katalog, nabídkový leták, dodatečná nabídka, webová prezentace) a seznámil se s popisem zájezdu.

2.7 Zákazník bere na vědomí, že katalog má pouze informační charakter a může podléhat změnám. Závaznou nabídku vyhotovuje cestovní kancelář až na základě poptávky ze strany zákazníka. Konečná nabídka je uvedena ve smlouvě.

## 3. Podmínky realizace zájezdu

3.1 Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. V případě, že není uvedeno jinak, je minimální počet zákazníků stanoven na 15 osob u zájezdů s leteckou přepravou a 31 osob u zájezdů s autobusovou přepravou. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků ve lhůtě, která nesmí být kratší než:

- 20 dní před zahájením zájezdu resp. datem poskytnutí první služby v případě cest trvajících déle než 6 dní
  - 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 - 6 dní
  - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny
- V tomto případě se zákazníkovi vrací cena zájezdu v plné výši.

3.2 Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu.

3.3 V případě uskutečnění zájezdu s menším počtem účastníků, než je původně plánováno, může být doprava realizována menším vozidlem.

3.4 V případě nočních přejezdů nebo nočních letů, po kterých následuje nocleh (většinou tzv. zkrácený nocleh), se do počtu noci počítá i nocleh, který započal až v pozdních nočních nebo časných ranních hodinách.

## 4. Platby

4.1 Cestovní kancelář je oprávněna při podpisu smlouvy požadovat úhradu zálohy, a to ve výši 50 % z celkové částky za objednané služby – minimálně však 1.000,- Kč za každého účastníka. Platba může být provedena v hotovosti, převodem na účet nebo fakturou. Doplatek ceny objednaných služeb musí být uhrazen nejpozději 35 dní před odjezdem (nástupem na ubytování). V případě podpisu smlouvy 35 dní a méně před odjezdem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy. V případě platby fakturou se stanovuje maximální termín splatnosti 14 dní (termínem splatnosti se rozumí den, kdy bude částka připsána na účet cestovní kanceláře). Zákazník může provést úhradu přímo ve prospěch cestovní kanceláře nebo může platby uskutečnit prostřednictvím obchodního zástupce (na vlastní odpovědnost), kterému udělil plnou moc k provedení úhrady zálohové či doplatkové platby. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku cestovní kancelář odpovídá vždy zákazník.

4.2 Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez zaplacení celé částky za objednané služby neobdrží zákazník cestovní pokyny ani žádné další doklady potřebné na cestu (voucher, letenky apod.). V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář oprávněna od smlouvy odstoupit a zákazníkovi zájezd zrušit bez dalšího upozornění, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody a na odstupné dle dalších ustanovení těchto podmínek (viz. „Odstupné“).

4.3 V některých případech (zvláště u zájezdů lodních, leteckých či při zajištění ubytování apod.) může CK stanovit specifické platební podmínky: pokud je v ceně zájezdu uvedena předpokládaná cena letenky včetně poplatků či lodního lístku nebo ubytování, pak má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky nebo lodního lístku nebo ubytování je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě posledních známých cen a zkušeností CK (v době tvorby cen katalogu nebylo možno zjistit cenu aktuální).

4.4 Úhrada cestovních služeb poukázkami či dárkovými poukazy je možná pouze v případě, že tuto skutečnost cestovní kancelář akceptuje. Tato forma úhrady se poté řídí pravidly cestovní kanceláře; např. cestovní kancelář může přijmout jenomezené množství poukázek. Touto formou úhrady je možné platit pouze v provozovně cestovní kanceláře a pouze za zájezdy pořádané cestovní kanceláří. Poukázky a poukazy lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy, popř. zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře.

4.5 Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i za / nebo ve prospěch třetích osob, odpovídá zákazník CK jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu, atd.) Odmítne-li třetí osoba taktó nabytí právo dle smlouvy o zájezdu, bude plněno osobě, která smlouvu uzavřela, nedohodne-li se CK a zákazník jinak.

## 5. Cena a změna ceny zájezdu

5.1 Celková cena zájezdu se skládá ze základní ceny, případně poskytnuté slevy ze základní ceny a příplatků. V ceně zájezdu nejsou vízové poplatky, pokud to není výslovně uvedeno. Cena zájezdu dále nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, jízdné lanovkami a loděmi (pokud není uvedeno jinak) nebo sprotipné (pokud je v cílové zemi zvykem jej poskytovat dle spokojenosti klienta se službou např. řidiče, pokojské apod.) Cenou zájezdu se rozumí

cena uvedená ve smlouvě. Slevy zákazník uplatňuje při sepsání smlouvy. Slevy nelze uplatnit dodatečně. Případně další slevy vyhlášené cestovní kanceláří po datu podpisu smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

5.2 Cena za služby zahrnuje výhradně služby, které jsou uvedeny v odstavci „Cena zahrnuje“ nebo „Cena obsahuje“. Cena dále zahrnuje DPH a u zájezdů ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. povinné pojištění CK proti úpadku. K ceně zájezdu mohou být připočítány další doplňkové služby (viz. odst. 5.1). V zásadě platí, že služba, která není uvedena v „Cena zahrnuje“ a není uvedena na smlouvě, nebyla objednána.

5.3 V některých destinacích je v ubytovacích zařízeních požadována turistická (pobytová) taxa, která není zahrnuta v ceně ubytování. Její výše se může měnit, platí se na místě dle pokynů místních samospráv a její výše se pohybuje obvykle okolo 1-4 €/os./noc. O této skutečnosti jsou zákazníci informováni v cest. pokynech.

5.4 CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do dvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

- cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
- daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžítá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
- směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

5.5 Cena zájezdu se zvyšuje: dle bodu a) a b) o rozdíl cen stanovených při tvorbě ceny zájezdu a aktuálních cen dle bodu c) o rozdíl kalkulovaných cen v zahraničí méně přepočtených na české koruny při stanovení ceny zájezdu a při aktuálním kurzu.

5.6 Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi doručeno nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Oznámení musí obsahovat zdůvodnění zvýšení ceny a výpočet tohoto zvýšení. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedeného ve smlouvě o zájezdu tento rozdíl doplatit. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody a na smluvní pokutu ve výši odstupného dle podmínek bodu 9 těchto podmínek.

5.7 Zvýší-li CK cenu zájezdu o více než 8%, může zákazník návrh přijmout, nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě uvedené v návrhu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Tato lhůta nesmí být kratší než 5 dní a musí skončit před zahájením zájezdu. Pokud zákazník v této lhůtě neodstoupí, platí, že změnu ceny přijal.

5.8 V případě snížení ceny zájezdu podle § 2530 odst. 1b) občanského zákoníku 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.

5.9 Cena zájezdu v nabídce zájezdu je platná pouze po dobu rezervační lhůty vyznačené na nabídce zájezdu. V některých případech je podmínkou pro udržení nabídnuté ceny i úhrada zálohy nebo celé částky nejpozději v den ukončení rezervační lhůty.

## 6. Práva a povinnosti zákazníka

### Zákazník má právo:

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

### Zákazník je povinen:

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

- j) převzít od cestovní kanceláře Cestovní pokyny/Informace k zájezdu, zkontrolovat je a řídit se jimi; dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů (pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, nemá zákazník nárok na jakoukoli kompenzaci ze strany cestovní kanceláře)
- k) řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího či delegáta v místě pobytu a dodržovat stanovený program; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další čerpání služeb stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- l) bezodkladně reklamovat veškeré závady a odchylky od objednaných služeb ihned po jejich zjištění, nejlépe na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- m) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky, dodavatele služeb cestovní kanceláře nebo ohrozit či poškodit jméno cestovní kanceláře
- n) uhradit eventuelní škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy
- o) uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu.

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

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

### **7. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, změny sjednaných služeb**

Cestovní kancelář je po potvrzení smlouvy povinna:

- a) předat zákazníkovi potvrzenou kopii smlouvy
- b) poskytnout zákazníkovi smluvně sjednané a zaplacené služby v rozsahu uvedeném ve smlouvě (popř. blíže specifikované v pokynech k zájezdu) a vymezené v katalogu; vymezením služeb v nabídkových materiálech se rozumí především termín, program služeb, způsob ubytování, stravování a dopravy a předběžná cena zájezdu. K právům a povinnostem zákazníka v odstavci „Práva a povinnosti zákazníka“ se vztahují odpovídající práva a povinnosti cestovní kanceláře. Cestovní kancelář si vyhrazuje další následující práva:
- a) Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména změna dopravce, změna typu dopravního prostředku a programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, přičemž rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné.
- b) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit hlavní náležitosti cestovních služeb zahrnutých do zájezdu a uvedených ve smlouvě, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí, aniž by musel platit odstupné. Návrh na změnu smlouvy musí být proveden bezodkladně a srozumitelně. Návrh musí obsahovat dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu na rozhodnutí, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář (která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi) od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- c) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávky, války, vypuknutí nepokojů, dopravní komplikace, úmrtí účastníka nebo vedoucího zájezdu, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti), které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář rozumně požadovat. V těchto případech není cestovní kancelář odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoli pokuty a odškodné.

- d) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu či zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě, že na daném nástupním místě nebylo dosaženo minimálního počtu 6 přihlášených osob. V tomto případě uhradí cestovní kancelář nutné náklady, které zákazníkovi vznikly pro přesun na náhradní nástupní místo – např. autobus, vlak 2. třídy; cestovní kancelář nehradí cestu vlastním automobilem, taxi apod.). Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné.

e) Cestovní kancelář není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.

f) Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Další povinnosti cestovní kanceláře:

- a) Jestliže cestovní kancelář neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně avčás, třebaže se k tomu smlouva zavázala, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:
- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
  - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou cestovní kanceláře, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
  - v případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), pak případný rozdíl v ceně uhradí cestovní kancelář z vlastních prostředků
  - v případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.
- b) Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí.

c) Cestovní kancelář je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na standardizovaném příslušném formuláři dle zákona č. 159/1999 Sb.

d) Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou cestovní kancelář známy.

e) Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. Cestovní kancelář se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné události, jestliže se na takové události nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

### **8. Odstoupení od smlouvy**

**8.1 Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře:** Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit jen v následujících případech:

- a) pokud nebylo dosaženo minimálního počtu klientů pro uskutečnění zájezdu. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. Zároveň musí cestovní kancelář tuto skutečnost zákazníkovi oznámit ve lhůtě dle odstavce 3.1.
- Cestovní kancelář v tomto případě nabídne zákazníkovi novou smlouvu nebo vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd. Cestovní kancelář však nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. V případě nedosažení minimálního počtu klientů může cestovní kancelář zvolit jako náhradní řešení využití jiného dopravního prostředku (s jiným vybavením) než je uvedeno ve smlouvě.
- b) uskutečnění zájezdu či plnění služeb brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které cestovní kancelář nemohla předvídat a kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po požadovat; cestovní kancelář musí tuto skutečnost oznámit zákazníkovi ještě před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář v tomto případě nabídne zákazníkovi novou smlouvu nebo vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd. Cestovní kancelář však nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- c) porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář níže stanovené odstupné. Cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před či kdykoliv během poskytnutí služeb ze smlouvy vyplývajících, pokud zákazník svým nevhodným a hrubým chováním ohrožuje život a zdraví své a případně dalších cestujících nebo vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Cestovní kancelář má v takovém případě právo zákazníka ze zájezdu vyloučit a zákazníkovi zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb (případně další vzniklé náklady si zákazník hradí sám). Vyloučena je přeprava osob v podnaplém stavu a osob pod vlivem omamných látek. Z přepravy mohou být vyloučeni i cestující, kteří nerespekují předpisy řád dopravní společnosti (za jehož porušení nesou plnou odpovědnost) – nebo vulgárně a hrubě napadají zástupce cestovní kanceláře (např. z důvodu zpoždění dopravy).

### **8.2 Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka:**

a) Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacených plateb, aniž by musel platit jakékoli odstupné, pouze v následujících případech:

- při zrušení zájezdu cestovní kancelář
- při změně konání termínu o více než 24 hodin
- při nesouhlasu s návrhem na změnu smlouvy při závažné změně některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu. Podstatnými změnami se rozumí: zásadní změna místa a kategorie ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání). O podstatnou změnu ubytování se nejedná v případě, jestliže je nové ubytování zajištěno v objektu stejné nebo vyšší kategorie. Za podstatnou změnu se rovněž nepovažuje změna objektivové trasy, změna přepravce, uskutečnění mezipřistání, změnateletového řádu apod.
- jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V těchto případech je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Zákazník však nemá právo na náhradu škody.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy, aniž by cestovní kancelář porušila své povinnosti, či odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář odstupné (podle odstavce „Odstupné“).
- c) Odstoupení od smlouvy musí být vždy provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která smlouvu uzavřela.
- d) Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla pořadatele zájezdu nebo na jeho pobočku. Do počtu dní se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

### **9. Odstupné**

9.1 V případech, kdy se touto smlouvou sjednáva povinnost zákazníka uhradit cestovní kancelář odstupné, **je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu**, nejméně však následující procentuální sazbu (rozhodujícím dnem pro určení časového období je den před plánovaným poskytnutím první služby:

- 80 dní a více 10 % z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
- 79 až 60 dní 20 % z celkové ceny objednaných služeb, min. 500 Kč
- 59 až 30 dní 50 % z celkové ceny objednaných služeb
- 29 až 15 dní 70 % z celkové ceny objednaných služeb
- 14 až 10 dní 80 % z celkové ceny objednaných služeb
- 9 dní a méně a při nedostavení se k odjezdu 100 % z celkové ceny objednaných služeb. Zákazník se zavazuje uhradit případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.

9.2 **Stornoplatek u letenek a leteckých zájezdů se určuje individuálně – vždy podle skutečně vynaložených nákladů. Většina letenek je neměnná a nevratná.**

9.3 **U jednodenních zájezdů/služeb činí odstupné 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.**

9.4 **Odstupné v případě objednaných vstupenek na kulturní a sportovní akce činí 100 % z jejich ceny bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.**

9.4 V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo přerušil účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, např. zmeškáním zájezdu, poskytnutím nepřesných či neúplných údajů CK (adresa telefon, nepřesné jméno či příjmení u leteckých zájezdů ...) popř. porušením celních, pasových, vízových, devizových předpisů nebo jiných zákonů nebo se vlastní vinou neúčastní poskytování některé služby na zájezdu, nemá nárok na vrácení žádných uhrazených částek, tzn., že stornoplatek činí 100 % z celkové ceny objednaných služeb.

9.5 V případě odstoupení jedné osoby ve dvouložkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednoložkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu, apartmánu, studia, chatky a vily nižším počtem osob.

9.6 **Klient má právo za sebe vyslat náhradníka.** Při provedení této změny, jsou účtované ceny dle smlouvy (náhradník nemá právo na dodatečné slevy, nabídky last minute apod.). Tuto změnu musí oznámit cestovní kancelář písemně nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Toto oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení celkové ceny zájezdu a jsou povinni cestovní kancelář uhradit jakékoli náklady, které cestovní kancelář vzniknou v souvislosti se změnou osoby zákazníka. Manipulační poplatek za změnu jména na smlouvě je 500,- Kč na osobu. **U leteckých zájezdů je změna jména na smlouvě vždy na vyžádání a k manipulačnímu poplatku se připočítává poplatek za překnihování letenky.**

V případě změny jmen 2 a více cestujících na jedné smlouvě je tato změna považována jako odstoupení od smlouvy a podléhá stornopoplatkům.

9.7 Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdů není zahrnuto pojištění

stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje doobjednání fakultativního cestovního pojištění.

## 10. Vady zájezdu, odpovědnost cestovní kanceláře za škody, reklamace

10.1 Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kancelář nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

10.2 Jestliže byl rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava, pokud možno na místě samém. S odstupem času se stěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.

10.3 Zákazník je povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace – zejména podat informace, předložit doklady a specifikovat své požadavky. Umožňuje-li to povaha věci, je zákazník povinen umožnit přístup do prostoru ubytování či dopravy, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.

10.4 Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, cestovní kancelář má slevu z ceny nepřizná. Promlčení lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

10.5 Zákazník může podat reklamaci písemně nebo ústně v kterémkoliv provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného pověřeného pracovníka cestovní kanceláře. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

10.6 V případě ústního podání reklamace je pověřený pracovník cestovní kanceláře povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

10.7 Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží.

10.8 K uplatnění reklamaci vystaví cestovní kancelář písemné potvrzení o reklamaci, v němž je uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

10.9 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela či zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby (pokud je to možné), či v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovními kancelářmi od smlouvy odstoupit.

10.10 Cestovní kancelář nenese vinu a neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě
- u služeb a akcí, které si zákazník objedná sám nebo jinak než prostřednictvím CK Erika tour.
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat.

Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře není v těchto případech dána ze zákona.

10.11 Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. V letecké dopravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/20002 ze dne 13. 5. 2002.

10.12 Práva a povinnosti zákazníka při letecké přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přípavnými podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změnu třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném pracovišti na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadel (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost.

10.13 Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

10.14 Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se obě strany nedohodnou jinak. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

10.15 V případě, že dojde mezi cestovními kancelářmi a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Zákazník může takový návrh učinit ve lhůtě 1 roku od podání reklamace. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se nezpoplatňuje a náklady s ním spojené si strany sporu nesou samy.

## 11. Fakultativní cestovní pojištění

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

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

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

1) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

2) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

3) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd částečně uskutečnil.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kancelář v důsledku jejího úpadku a neplnění smlouvy, tak přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

**Šetření škodní události provádí pro Generali Pojišťovna a. s. asistenční služba Europ Assistance s. r. o.**

**Repatriace ze zahraničí:**

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

**Refundace nákladů:** V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 2 nebo 3, učíte nejpozději do 6 měsíců písemně oznámení na adresu:

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

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

## 13. Pomoc v nesnázích

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

a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,

b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a

c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Zaviní-li si zákazník nesnáze sám, může cestovní kancelář za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených prostředků. Ocitne-li se zákazník v nesnázích, doporučujeme kontaktovat průvodce, delegáta, popř. zástupce cestovní kanceláře – paní Vladislavu Kousalovou, mobilní telefon: +420 604 366 379 nebo email: [vladka@erikatour.cz](mailto:vladka@erikatour.cz)

## 14. Další smluvní podmínky

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

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

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

14.4 **Letecká přeprava** – Dojde-li vlivem povětrnostních, technických nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezávislých cestovní kancelář ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění apod., neodpovídá cestovní kancelář za případné škody, které by mohl zákazníkovi tímto vzniknout, a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. V případě nenadálé změny času či data letu a následnému prodloužení dovolené v místě pobytu, nemá zákazník právo na dodatečně bezplatné ubytování ze strany cestovní kanceláře, ale celá záležitost je řešena individuálně mezi zákazníkem a leteckou společností za aktivní asistence cestovní kanceláře, a to v souladu s platnými pravidly Evropské unie. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese cestovní kancelář odpovědnost. V případě, že dojde k významnému zpoždění letecké dopravy a zákazník má pocit, že by měl být leteckou společností odškodněn, doporučujeme se obrátit na webové stránky [www.claimcloud.cz](http://www.claimcloud.cz).

14.5 **Autobusová doprava** – Za platné nástupní místo se považuje to nástupní místo, které je uvedeno v smlouvě. Jákoli změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením cestovní kanceláře. V případě, že na daném nástupním místě nebylo dosaženo minimálního počtu 6 přihlášených osob, je cestovní kancelář oprávněna zrušit toto nástupní místo a změnit jej na nejbližší možné (v tomto případě uhradí cestovní kancelář nutné náklady, které zákazníkovi vznikly pro přesun na náhradní nástupní místo – např. autobus, vlak 2. třídy; cestovní kancelář nehradí cestu vlastním automobilem, taxi apod.). Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné. Svozy z nástupních míst mohou být realizovány různými dopravními prostředky podle potřeb cestovní kanceláře. Svozová trasa nemusí být nejkratší možná. V případě menšího počtu účastníků autobusového zájezdu, může být

doprava realizována minibusem. V případě, že je ve vybavení autobusu uvedeno WC, má se za to, že autobus je vybaven toaletou; vzhledem k technologickým a kapacitním důvodům však není možné vždy zaručit funkčnost toalety, např. při teplotách nižších než -10 °C. Místo a čas nástupu jsou uvedeny v odbavovacích pokynech, jež zákazník obdrží cca 7 dní před odletem (odjezdem). Cestující musí být na místě nástupu připraveni 15 min předem, jinak si musí zajistit dopravu na další nástupní místo na vlastní náklady. Při sestavování zasedacích pořádků vychází cestovní kancelář z termínu přihlášení zákazníka a věku; cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny místa zákazníka v autobuse z důvodu organizace zasedacího pořádku.

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

**14.7 Náklady na vstupy, dopravu a taxy** – v ceně zájezdů nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštívených objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxy, které některá města, lázně i turistická centra zavádějí. Zákazník musí být s touto skutečností seznámen ve smlouvě a musí s těmito výdaji počítat. Přesná výše těchto výdajů je zákazníkovi oznámena nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu v cestovních pokynech.

## 15. Ochrana osobních údajů (GDPR)

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

15.1 Cestovní kancelář má zákonně oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): titul, jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu (ulice a číslo popisné, obec, PSC), státní občanství, telefonní číslo, e-mail, kontakty na osoby blízké, číslo cestovního dokladu, datum platnosti cestovního dokladu, bankovní spojení, historii plateb, podpis.

15.2 Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny apod.).

15.3 Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osobou či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o úžití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

15.4 Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání marketingových nabídek může zákazník odvolat zasláním emailu na [vladka@erikatour.cz](mailto:vladka@erikatour.cz). Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.erikatour.cz](http://www.erikatour.cz).

## 16. Mimosoudní řešení sporů

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15,

120 00 Praha 2, tel.: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 17. Závěrečná ustanovení

16.1 Zákazník se zavazuje poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb cestovního ruchu, zákazník je zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů jeho a všech spolucestujících osob a je povinen si zajistit platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). Zákazník je také povinen nahlásit účast cizích státních příslušníků. Zplnomocní-li zákazník k vyřízení CK, je povinen dodat řádně a včas všechny požadované dokumenty.

16.2 Veškeré případné údaje o zajišťování víz a bezvízovým styku v materiálech CK se vztahují pouze na občany ČR, občanům ostatních zemí EU sdělí CK tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud CK v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákaznickycestující s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.

16.3 Uzavřením smlouvy o zájezdu také zákazník prohlašuje, že mu nejsou známa žádná omezení, ať zdravotní či jiná, která by mu bránila se sjednaného zájezdu zúčastnit, případně která by vyžadovala v průběhu zájezdu zvláštní péči, či na která by měl CK upozornit a případně zvážit či prodiskutovat účast na vybraném zájezdu vzhledem k jeho případné náročnosti. Jsou-li mu taková omezení známa, je povinen písemně informovat CK. Toto prohlášení činí zákazník i za osoby, v jejichž prospěch je smlouva o zájezdu uzavřena. CK si vyhrazuje právo zákazníka vyloučit z některé části programu zájezdu v případě, že přes podané informace, že cesta nebo pobyt nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, se zákazník cesty nebo pobytu účastní nebo přes požadavky na vybavení (zejména s ohledem na bezpečnost), uvedené v potvrzení o zájezdu nebo v podrobných pokynech k zájezdu vybavení zákazníka neodpovídá požadavkům. CK je také oprávněna si před zahájením zájezdu vyžádat zdravotní potvrzení v případě, že má vážné a odůvodněné pochybnosti o schopnosti zákazníka zájezd absolvovat, bez předložení zdravotního potvrzení je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu bez náhrady vyloučit. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v podrobných pokynech nebo v potvrzení o zájezdu zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu. Na všechny zájezdy CK lze sjednat pojištění proti stornu zájezdu ze zdravotních důvodů.

16.4 Zákazník je povinen dodržovat celní předpisy jednotlivých navštívených zemí (zvláště množství převážených potravin a alkoholu). Za jejich nedodržení nenese CK zodpovědnost.

16.5 Zákazník je povinen řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

16.6 Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří nedílnou součást smlouvy, nemá vliv na celkovou platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy, podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.

16.7 Cestovní kancelář je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

16.8 Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost od 1. 12. 2018 a nahrazují dříve vydané.