VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY
CESTOVNÍ KANCELÁŘE ANEX (dříve „OREX TRAVEL“)

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu uzavírané mezi cestovní kanceláří vystupující pod obchodní značkou ANEX, společnost: OREX TRAVEL s.r.o., se sídlem Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8, IČ 28230060, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 133954 (dále jen „CK“) a zákazníkem.

1.2. Tyto všeobecné smluvní podmínky se přiměřeně použijí i pro jiné smlouvy než smlouvy o zájezdu uzavírané se zákazníkem, výslovně vyloučeny jsou však články 4, 6, 7, 8, 10, 11 a 14, pro situace upravené těmito články se použijí obecná ustanovení občanského zákoníku. CK informuje zákazníka k jaké smlouvě směřuje jejich předsmluvní komunikace nejpozději předtím, než zákazník učiní závaznou objednávku.

2. Smlouva o zájezdu

2.1. Součástí smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK jsou formulář smlouvy o zájezdu, tyto všeobecné smluvní podmínky, popis zájezdu v katalogu CK (včetně jeho on-line verze na webových stránkách) a podrobné pokyny, které zákazník obdržel nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Text smlouvy o zájezdu má přednost před Všeobecnými smluvními podmínkami i popisem zájezdu v katalogu.

2.2. CK se na základě smlouvy o zájezdu zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený v katalogu. Zákazník se zavazuje zaplatit CK celkovou cenu zájezdu, a to řádně a včas v souladu se smlouvou o zájezdu, zaslanými pokyny k platbě, těmito všeobecnými smluvními podmínkami a katalogem.

3. Uzavření smlouvy o zájezdu

3.1. Smlouva o zájezdu je uzavřena v okamžiku, kdy po vložení požadovaných údajů a odsouhlasení požadovaných a popř. i volitelných dokumentů, v online rezervačním systému CK (a) zákazník zaklikne pole „objednávka zavazující k platbě“, a zároveň (b) rezervační systém potvrdí, že smlouva o zájezdu byla uzavřena.

3.2. Objednává-li zákazník zájezd mimo rezervační systém, je smlouva o zájezdu uzavřena v okamžiku, kdy zákazník zřejmě souhlasil s předloženou nabídkou zájezdu. Za takový souhlas se považuje např. výslovný souhlas s nabídkou zachycený v emailu nebo chatu, nebo zaplacení ceny zájezdu nebo zálohy.

3.3. CK poskytne po uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi potvrzení o zájezdu.

3.4. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že:

a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány, popř. zpřístupněny tyto všeobecné smluvní podmínky CK, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, typicky popis zájezdu v katalogu CK;

c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;

d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), a údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace;

f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK;

g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi;

h) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

4. Další informace

4.1. Není-li dohodnuto jinak, sdělení týkající se smlouvy o zájezdu si strany zasílají na emailové adresy uvedené ve smlouvě.

4.2. Další informace o zájezdu a pokyny k zájezdu, které jsou pro absolvování zájezdu nezbytné (např. plánovaný čas odjezdu, lhůty pro odbavení, dopravním spojení a příjezdu), poskytne CK zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu předá CK zákazníkovi všechny nutné informace již při uzavření smlouvy o zájezdu.

4.3. Pokud zákazník neobdrží další informace o zájezdu 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodleně kontaktovat CK.

4.4. CK je oprávněna předat doklady nutné k realizaci zájezdu (letenky, vouchery,…) přímo na letišti nebo během absolvování zájezdu, pokud to odůvodňují časové nebo jiné okolnosti, i pokud byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

4.5. Zákazník se zavazuje respektovat informace a pokyny CK.

5. Cena zájezdu a platby

5.1. Celková cena zájezdu a výčet všech objednaných doplňkových služeb je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

5.2. Cena nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí. CK však zákazníka před uzavřením upozorní na jejich předpokládanou výši.

5.3. Není-li ujednáno jinak, zaplatí zákazník cenu zájezdu prostřednictvím platební brány Neopay, společnosti NEO Finance, AB, se sídlem: Ukmerges str. 126, Vilnius, Litva. Není-li v potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, zaplatí zákazník cenu zájezdu takto:

a) zálohu zaplatí při uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však do 3 dnů od uzavření smlouvy, a doplatek do 30 dnů před konáním zájezdu, přičemž:

- záloha činí 10 % celkové ceny zájezdu, pokud je zájezd na následující letní sezónu objednán do 31. prosince;
- záloha činí 25 % celkové ceny zájezdu, pokud je zájezd na následující letní sezónu objednán mezi 1. lednem a 30. dubnem.

5.4. Případné selhání platební brány nemá žádný vliv na uzavření smlouvy a povinnost zákazníka uhradit cenu zájezdu, zálohu, popř. doplatek. V případě selhání CK kontaktuje zákazníka za účelem doplacení výše uvedených plateb, a to opakováním platby přes platební bránu, popř. jiným způsobem podle dohody.

5.5. Za den úhrady ceny zájezdu se považuje den připsání doplatku na účet CK.

5.6. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny má CK právo odstoupit od smlouvy o zájezdu. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a příp. přijatá záloha snížená o odstupné dle čl. 12 mu bude vrácena.

6. Změna ceny zájezdu

6.1. CK může po uzavření smlouvy o zájezdu jednostranně zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

6.2. Zvýšení ceny se vypočte jako rozdíl mezi nákladem, který CK použila při kalkulaci ceny zájezdu, a skutečným nákladem, který CK musí pro danou službu uhradit, a to k okamžiku oznámení o zvýšení ceny, přepočtený na jednoho zákazníka, jehož se daný náklad týká. U kurzových rozdílů se vychází z kurzu použitého CK při kalkulaci ceny a z kurzu platného pro úhradu příslušné služby dodavateli.

6.3. CK oznámí zákazníkovi zvýšení ceny v textové podobě nejpozději 20. den před zahájením zájezdu. Oznámení musí obsahovat důvod zvýšení ceny, označení dotčeného nákladu, původní a novou hodnotu tohoto nákladu, použitý způsob rozpočítání a výslednou novou cenu zájezdu. Přesáhne-li zvýšení ceny 8 %, má zákazník právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti hradit odstupné, a to do 5 dnů od oznámení.

6.4. Za obdobných podmínek má zákazník právo na snížení ceny zájezdu, sníží-li se některý z nákladů uvedených výše. Zákazník má poté právo na snížení ceny o rozdíl mezi původními náklady a náklady v den žádosti o snížení ceny. CK je v takovém případě oprávněna odečíst od částky vracené zákazníkovi pouze skutečné administrativní náklady, které na žádost zákazníka doloží.

7. Změny smlouvy

7.1. CK je oprávněna provádět operativní/nepodstatné změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivé původně plánované služby dodržet. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny programu nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady odstupného. Pro vyloučení pochybností, změna letecké společnosti, typu letadla či změna pořadí navštívených míst se nepovažuje za podstatnou změnu zájezdu.

7.2. Je-li CK nucena z objektivních důvodů (např. ozbrojený konflikt nebo

živelná pohroma) před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu podstatně, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8%, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Má-li být v důsledku změny smlouvy o zájezdu změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy o zájezdu souhlasí. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy o zájezdu, má právo od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o její změně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy o zájezdu souhlasí. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

7.3. Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu by měly být považovány za významné, jen pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

7.4. Pokud je to možné, provede CK změnu termínu, odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu, kterou zákazník požaduje. Zákazník bere na vědomí, že na tuto změnu nemá právní nárok a tyto změny mohou podléhat změně ceny zájezdu podle platného katalogu.

7.5. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, je CK oprávněna změnit dopravní prostředek, trasu, dopravní společnost, typ letadla či autobusu a mezipřistání.

7.6. Jestli-že se v situaci podle čl. 7.2. v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

8. Postoupení smlouvy

8.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před

zahájením zájezdu.

8.2. Postoupení smlouvy je zpoplatněno manipulačním poplatkem ve výši 1.000 Kč na osobu.

8.3. Původní zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu, manipulačního poplatku a případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatek za změnu letenky).

9. Další povinnosti zákazníka

9.1. Mimo povinnosti uvedené v jiných částech těchto všeobecných smluvních podmínek je zákazník také povinen zejména:

a) oznámit při uzavírání smlouvy o zájezdu či vyplňování objednávky účast cizích státních příslušníků;

b) zajistit si doklady nutné pro vstup do příslušných států a tyto doklady mít s sebou při zájezdu;

c) aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;

d) splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;

e) zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními předpisy.

f) poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle smlouvy o zájezdu, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření smlouvy;

g) dodržovat právní předpisy navštívených států;

h) dodržet místo nástupu, které CK sdělil;

i) dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);

j) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;

k) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;

l) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

m) chovat chovat se během zájezdu slušně a s respektem k ostatním, zdržet se jednání, které by mohlo ostatní omezit, poškodit, ohrozit nebo odpuzovat, mezi zakázaná jednání patří taktéž urážlivé jednání vůči ostatním či projevy rasismu a neuctivého chování;

n) zdržet se excesivního požívání alkoholu či jiných psychotropních látek a nečerpat služby CK v opilém či jinak intoxikovaném stavu;

o) zdržet se nebezpečného chování, kterým ohrožuje ostatní i sebe samotného.

9.2. Zákazník bere na vědomí, že hrubé nebo opakované porušení povinností podle čl. 9.1 je podstatným porušením smlouvy o zájezdu, která opravňuje CK odstoupit, a to za současného účtování odstupného ve smyslu čl. 12.

9.3. Zákazník, se kterým je smlouva o zájezdu uzavřena, je povinen o povinnostech podle čl. 9.1 informovat všechny zákazníky, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu uzavřel.

10. Zrušení zájezdu

10.1. Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

10.2. CK je povinna informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

10.3. CK má právo na zrušení zájezdu, jestliže jí v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

11. Odstoupení od smlouvy

11.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit kdykoli, CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

11.2. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) skutečnost, že CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent, přičemž k odstoupení dojde ve lhůtě 5 dní od oznámení o zvýšení; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) 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; e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody**.**

11.3. V ostatních případech odstoupení od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen zaplatit CK odstupné podle čl. 12. Stejné odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy o zájezdu CK pro porušení povinnosti zákazníkem.

11.4. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

12. Odstupné

12.1. Není-li ve smlouvě o zájezdu ujednáno jinak, výše odstupného za každou osobu činí:

- **45 a více dní** před odjezdem – 15% z celkové ceny zájezdu;
- **44. - 31. den** před odjezdem – 25% z celkové ceny zájezdu;
- **30. - 21. den** před odjezdem – 35% z celkové ceny zájezdu;
- **20. - 15. den** před odjezdem – 50% z celkové ceny zájezdu
- **14. - 8. den** před odjezdem – 70% z celkové ceny zájezdu;
- **7. - 5. den** před odjezdem – 80% z celkové ceny zájezdu;
- **4. - 3. den** před odjezdem – 90% z celkové ceny zájezdu;
- **2. - 1.den** před odjezdem – 100 % ceny zájezdu.

12.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

12.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

12.4. Pokud zákazník již na základě smlouvy o zájezdu provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

12.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

12.6. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

13. Vady zájezdu a reklamační řád

13.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu v souladu se smlouvou o zájezdu, jejíž nedílnou součástí je podrobné vymezení zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém materiálu, a také tyto všeobecné smluvní podmínky. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo uvedeno ve smlouvě, sdělí zákazník tuto skutečnost CK, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje delegáta, je-li na zájezdu přítomen, příp. zástupce hotelu. Zákazník se zavazuje sepsat s delegátem záznam o zjištěné vadě

zájezdu (reklamační protokol) obsahující alespoň: identifikační údaje zákazníka, popis vady zájezdu a požadavek na způsob vyřízení.

13.2. Zákazník bere na vědomí, že uplatnění vady na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Včasné neoznámení vady na místě může být také důvodem k zamítnutí reklamace nebo ke snížení případné slevy, a to zejména v případech, kdy CK nemá možnost vadu zjistit sama (např. nevyhovující pokoj v hotelu).

13.3. CK 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 CK 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 o zájezdu.

13.4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení; to platí i v případech, kde je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK 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.

13.5. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

13.6. Žádá-li zákazník slevu, musí tak učinit u CK bez zbytečného odkladu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zájezd nebo jeho část nevyužije. V případě zakoupení zájezdu CK u jejího autorizovaného prodejce, má zákazník právo podat reklamaci prostřednictvím tohoto prodejce.

13.7. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost.

13.8. Nedohodne-li se se zákazníkem jinak, CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

13.9. CK neodpovídá za úroveň služeb, které si zákazník objedná na místě od cizích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy v té souvislosti způsobené.

14. Pomoc v nesnázích

14.1. 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 o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi neprodleně pomoc, zejm. tím, že mu:

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

b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku;

c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

14.2. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

15. Odpovědnost za škodu a újmu

15.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.

15.2. CK odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. CK neodpovídá ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států.

15.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

15.4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

16. Důležité informace pro zákazníky související s plněním zájezdu

16.1. Není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

16.2. Není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce a až v destinaci.

16.3. Není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 10 osob.

16.4. Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země mohou zavést jako podmínku vstupu např. negativní testy na určitá onemocnění, očkování proti určitým onemocněním, či jiné zdravotní požadavky.

16.5. Místní zvyklosti – Je nezbytné respektovat místní náboženské, kulturní a hygienické zvyklosti a postupy uplatňované v běžném životě. V případě, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od evropských standardů, nejde o vadu zájezdu.

16.6. Klimatizace/topení – klimatizaci a topení najdete pouze v hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně, a tak její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V mnoha zařízeních byly klimatizace v posledních letech modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

16.7. Voda a elektrické napětí – Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých hotelech teče jen odsolená mořská voda. Pitnou vodu doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním ohřevem teče občas vlažná voda, při špatném počasí, popř. současném užívání více sprch v hotelu, může podle okolností docházet ke krátkodobým omezením. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

16.8. Šperky a trezory – Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) si uložte v hotelovém trezoru, který je k pronajmutí buď na recepci, nebo přímo na pokoji. Pokud byste nicméně byli během svého pobytu okradeni, bezpodmínečně se doporučuje oznámení krádeže na policii. Obraťte se v takovém případě, jakož i ve všech ostatních případech nehod okamžitě na našeho průvodce. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální připojištění.

16.9. Pláže, moře – CK nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů, zejména nejrůznějších přirozených přírodních jevů. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Cesta pěšky nebo jízda mohou být delší. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak.

16.10. Bazény – Pokud je součástí hotelu i bazén, je uvedení bazénu do provozu, zprovoznění vyhřívání vody v bazénu plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. Je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich čištění.

16.11. Hmyz – Vzhledem ke klimatickým podmínkám v daných oblastech a s tím spojené existenci rozličné fauny je logickým důsledkem výskyt nepříjemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovatelů nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokoje, problém je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu.

16.12. Hygiena – Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Upozorňujeme, že zejména v Turecku či v Řecku je v hotelech (nižší kategorie) běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

16.13. Noční klid – K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Jejich provoz probíhá na základě úředních povolení, a nelze mu tedy zabránit. Také zvuková prostupnost mezi jednotlivými místnostmi v ubytovacích zařízeních může být různá dle stavebního stylu objektu. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. Prosíme, abyste zohlednili, že v hotelech a klubových zařízeních může na základě smluvně přislíbeného zábavného programu docházet i po 22. hod. k obtěžování hlukem. Život na jihu se probouzí teprve večer a podle toho může trvat až do časných ranních hodin.

16.14. Servis a služby – Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb místním poměrům, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Jak za výměnu peněz, tak i za telefonování v hotelu účtuje ubytovatel vyšší poplatky/přirážky. Obchody umístěné v hotelových zařízeních si pronajímají soukromí podnikatelé. Tvorbu cen tedy nemůžeme z naší strany nijak ovlivnit. Při poskytování internetu a Wi-Fi může docházet z důvodu počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům.

16.15. Stravování a nápoje – Místní kuchyně bývá připravována s neobvyklým kořením a přísadami a nepodává se vždy horká. Tělo si na odlišné klima a stravu zvyká několik dní; tyto okolnosti spolu s požíváním ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím či průjmu, aniž by šlo o vadu kvality potravin nebo nedostatečnou hygienu. Doporučujeme proto poradit se před cestou s lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou vhodné léky. Rozsah stravování zahrnutého v ceně závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení a na jeho třídě; hotely nižší kategorie zpravidla nabízejí jednodušší a méně pestrou stravu, a požaduje-li klient pestřejší a nutričně bohatší stravu, neměl by takový hotel volit. Konkrétní podmínky čerpání stanoví vždy ubytovací zařízení. Čerpání první a poslední stravovací služby se typicky řídí časem příjezdu (check-in), resp. přidělení pokoje, a časem odhlášení (check-out); za nevyčerpané stravovací služby ani

jiná nevyužitá plnění se náhrada neposkytuje. Pro klienty ubytované ve stejné ubytovací jednotce platí shodný typ stravování. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně, není-li výslovně uvedeno jinak. Stravování formou bufetu a servírovaného menu je rovnocenné; při nízkém počtu klientů daného typu stravy a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může hotel typ stravy změnit. Snídaně v jižních destinacích bývají jednodušší a méně bohaté — kontinentální snídaně zpravidla zahrnuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. V některých termínech mohou v restauracích a barech vznikat čekací doby a jídlo se může organizovat ve více skupinách; u restaurací s místy pod širým nebem může dojít k omezení podle počasí. Stravovací program all inclusive není poskytován nepřetržitě (24 hodin), není-li to výslovně uvedeno v popisu služeb CK; přesný rozvrh sdělí CK nebo recepce hotelu na vyžádání. Program lze čerpat až do odhlášení a jeho rozsah se může řídit také interními pravidly hotelu; z organizačních důvodů bývá nutné nosit identifikační náramek. Plnění, která nejsou součástí balíčku, se hradí na místě zvlášť. Čerpání stravování a nápojů po odhlášení lze ve většině hotelů na recepci doplatit. Při časném odjezdu na výlet zpravidla nelze podávat snídani; o možnosti náhradního balíčku s jídlem se informujte v hotelu. Vnášení potravin a nápojů zakoupených mimo zařízení může být zakázáno ubytovacím řádem. Při večeři se v řadě hotelů očekává společenské oblečení (u mužů dlouhé kalhoty), v hotelech vyšší třídy je někdy vyžadován společenský oděv. Využívání minibaru je zpoplatněno, není-li výslovně uvedeno jinak.

16.16. Lehátka a slunečníky – Lehátka a slunečníky z důvodu místa neodpovídají vždy kapacitě lůžek, a proto nejsou k dispozici všude, popř. jsou k dispozici jen omezeně a zejména v hlavní sezoně nedostačují vždy.

16.17. Ubytování – Nabídka CK zahrnuje kvalitní hotely, apartmány a bungalovy všech tříd. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných hotelových zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiku nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérií v České republice. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udílena kompetentní institucí dané země. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí zákazníků a představují jen další orientační pomůcku. Při objednávání tří a více ubytovacích jednotek na jedné smlouvě o zájezdu a při objednávání pobytu skupin je objednatel zájezdu povinen předat zástupci CK ubytovací seznam všech cestujících osob, a to nejpozději při sdělení jmen cestujících. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu většinou zajišťován úklid, což nelze považovat za vadu zájezdu, za kterou by bylo možné přiznat slevu z ceny zájezdu. Vyberte si z naší nabídky takovou ubytovací kapacitu, která vyhovuje vašim představám a finančním možnostem. Námi poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Nicméně fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovací kapacity, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv vyplývajících ze smlouvy o zájezdu. Často zdánlivě vysoká cena není vysoká v celosvětovém měřítku a přepočet těchto cen na koruny je základem našich prodejních cen. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné kategorie a třídy. Služby náhradního hotelu nemusejí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacených služeb, tj. plné penze či polopenze. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné třídy dané kategorie ubytování) nejsou vždy stejné. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na ně nemá vliv. CK upozorňuje, že každý hotel nabízí ubytování v několika kategoriích pokojů, které se vzájemně liší vybavením, polohou, standardem, cenou atd. Popisky pokojů prezentované cestovní kanceláří se všeobecně týkají pokojů typu standard, pokud není uvedeno jinak. Pro detailní popisek a cenovou kalkulaci jednotlivých typů pokojů, se obraťte přímo na Vašeho prodejce nebo CK. Zákazník bere na vědomí, že hotel může změnit zpoplatněné i nezpoplatněné služby, jež nejsou součástí zájezdu, otevírací doby restaurací a barů v závislosti na počasí nebo z jiných důvodů.

16.18. Hotelový komplex – se může skládat z několika budov nebo z několika vedlejších budov postavených v blízkosti hlavní budovy. Ubytování ve vedlejší budově zaručuje stejný standard ubytovacích služeb jako ubytování v hlavní budově ve stejné kategorii pokoje. CK negarantuje ubytování v hlavní budově, pokud to není výslovně uvedeno.

16.19. 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 nemusejí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou dospělou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

16.20. Promo pokoje / Economy pokoje / Club pokoje – Nabídka je kapacitně omezena. Tyto cenově zvýhodněné pokoje mohou být umístěny v méně výhodné poloze, s nižším standardem vybavení, menší rozlohou a často bez balkónu.

16.21. Přistýlky – V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být například pohovka, rozkládací gauč, palanda, lehátko apod. a není vždy pevnou součástí vybavení pokoje. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením vašeho pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky.

16.22. Dětské postýlky – Jsou většinou k dispozici jen podle možnosti a za úhradu, přičemž vám doporučujeme sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v hotelech většinou k dispozici.

16.23. Technické zařízení – Ne každá země má stejně vysoký technický standard, na který jste zvyklí. V případě technické závady, jako např. u výtahu nebo klimatizace, může opatření náhradních dílů nějakou dobu trvat, protože nejsou v rekreačních oblastech vždy k dispozici.

16.24. Opravářské/stavební práce – Protože ubytovací zařízení nebo jednotlivé části hotelového zařízení vyžadují pravidelnou údržbu a opravy, mohou být nutné odpovídající práce. Žádáme o vaše pochopení pro krátkodobá omezení s tímto spojená. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezonní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti můžeme jen těžko ovlivnit a nelze mít vždy při koupi vašeho zájezdu ty nejaktuálnější zprávy.

16.25. Výlety – CK není pořadatelem fakultativních výletů. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce CK v destinaci. Jejich nabídka je s výhradou dostupnosti a případného naplnění kapacit. Výlety se v destinaci platí v eurech nebo místní měně a jsou prováženy česky/ slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety lze hradit hotově nebo platební kartou.

16.26. Sezony – Období před hlavní sezonou a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

16.27. Fotografie – Jednotlivé pokoje nemusí být stejně vybaveny a situovány, jak prezentuje fotografie na webových stránkách. CK nemůže garantovat zajištění pokoje zobrazeného na fotografii na webových stránkách dodané managementem hotelu. Je třeba brát v úvahu, že fotodokumentace k zájezdu bývá většinou jen orientační a slouží k základní představě o nabízených službách. Není v silách hotelu ani cestovní kanceláře poskytnout zákazníkům fotodokumentaci všech pokojů v hotelu.

16.28. Cestovní doklady – V průběhu cesty mějte u sebe vždy kopii svých dokladů (cestovní pas, letenka apod.) které uchovávejte vždy mimo originální doklady. Písemnosti a peněženku nenechávejte nikdy nestřežené. Prosíme vás, abyste si řádně uschovali případné fyzické letenky a palubní lístky. V případě ztráty letenky, popř. palubního lístku, bude vydání nového dokladu za poplatek. Doporučujeme Vám uschovat veškeré osobní dokumenty v průběhu pobytu v hotelovém trezoru.

16.29. Cesta letadlem – CK zajišťuje lety na charterových či pravidelných linkách. To znamená, že naše zákazníky přepravíme z místního letiště (pokud to není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak) na letiště cílového státu. V případě, že se v souvislosti s leteckou dopravou vyskytnou problémy (např. stávka, nepříznivé počasí, technické problémy aj.), o těchto problémech vás budeme informovat v co nejkratším čase. Dobu čekání s tímto spojenou však není v našich silách zkrátit nebo úplně odstranit. Letecká společnost, jakož i CK si vyhrazují právo na změnu trasy do cílové destinace. Informace o letecké společnosti, jakož i o délce letu mají pouze informativní charakter. CK nenese odpovědnost za případné zkreslené informace. Prosíme, abyste se k odbavovací přepážce na letišti (check in) dostavili nejpozději 2,5 hodiny před odletem. Podle možnosti by Vaše příruční zavazadla neměla přesáhnout hmotnost 5 kg (rozměry 50 x 40 x 20 cm). Na palubu si neberte ostré předměty / nástroje nebo zbraně. Hmotnost ostatních bezplatně přepravovaných zavazadel nesmí přesáhnout 15 nebo 20 kg na osobu dle zvolené letecké společnosti. V případě těhotenství nemůžeme zákazníka přepravit po 34. týdnu těhotenství a od 24. týdne vyžadujeme lékařské potvrzení. Podmínky se mohou lišit dle zvolené letecké společnosti. Pečlivě zvažte, zdali Váš zdravotní stav umožňuje podstoupit leteckou přepravu. Děti do 2 let cestují zdarma, pokud není uvedeno jinak a nezajišťuje se jim sedadlo v letadle a ani samostatné lůžko v hotelu. Leteckým cestujícím se do prázdninového času nezapočítává první ani poslední den pobytu. Tyto se považují za cestovní dny a jsou určeny pro přepravu zákazníků.

16.30. Příjezd – Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování typicky nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje typicky do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních i dříve). Dřívější příjezd či pozdní odjezd může znamenat nutnost čekání.

16.31. Transfer – Po příletu do určené destinace převezou cestující do hotelů a zpět autobusy, přeprava je započítána do ceny zájezdu. Naše autobusy během jízdy zastavují ve více hotelech, čemuž je přizpůsoben i konečný čas celé přepravy, který může být variabilní. Během transferu je povinná technická přestávka. Vzhledem k destinaci může docházet při transferu k technickým potížím přiměřeným místním poměrům. Přepravu atypických balíků (např. surfová deska, golfová nebo potápěčská výstroj) nedokážeme navzdory snaze garantovat. Upozorňujeme na fakt, že CK nemá vliv na náhle vzniklé změny v dopravě, které mohou prodloužit délku trvání dopravy deklarovanou v katalogu. Stejně tak, se mohou vyskytnout ojedinělé případy, že se autobus nedokáže dostat až ke vchodu hotelu, a proto je třeba někdy dojít ke vchodu několik desítek metrů pěšky. V případě VIP-transferu (individuální přeprava) účtujeme zvláštní příplatek.

16.32. Průvodce, místní delegát – Po příjezdu do cílové země Vás na letišti přivítá náš delegát. Transfer může proběhnout i s místním průvodcem/řidičem. Na letišti obdržíte brožurku s kontaktem na delegáta a časem informační schůzky, kde Vám český nebo slovenský delegát představí letovisko, seznámí Vás s důležitými informacemi, nabídne Vám v případě dostupnosti fakultativní výlety, seznámí Vás s termínem a způsobem zpáteční cesty domů. Prosíme Vás, abyste se s každým případným problémem nebo reklamací obrátili na našeho delegáta. Delegát není automaticky součástí všech zájezdu, prosím věnujte pozornost popisku zájezdu.

16.33. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze děti nutit k účasti na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých hotelech. Prosíme vás o pochopení i v tom, že v mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavný program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavné programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků. Podrobný program aktivit si můžete vyžádat přímo u cestovní kanceláře před uzavřením smlouvy o zájezdu nebo bude k dispozici v daném hotelu. Provoz klubu bude probíhat v období hlavní sezóny, není-li uvedeno jinak. Upozorňujeme na možnost změny provozního období klubu (např. z důvodu malé obsazenosti hotelu českými klienty). Účast dítěte v klubu je typicky podmíněna vyplněním „Protokolu o svěření dítěte“, který musí zákonný zástupce/dospělá osoba vykonávající nad dítětem dohled vyplnit a podepsat každý den před předáním dítěte do klubu.

17. Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

17.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy o zájezdu (pojištění storno) nebo náklady na pomoc zahrnující repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Pojištění je možné sjednat též prostřednictvím CK, která nabízí pojištění od ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s. Cestovní pojištění kryje zejména léčebné výlohy, zubní ošetření, aktivní asistenci v destinaci, převoz, trvalé následky úrazu, škodu na osobních věcech, škodu na zdraví a storno poplatky. Bližší informace o rozsahu krytí a cenách pojištění. Upozorňujeme, že delegáti cestovní kanceláře jsou školeni na poskytnutí asistence při uplatnění pojistného plnění u ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s., v případě, že se zákazník rozhodne sjednat pojištění u jiné pojišťovny, možnosti delegáta pomoci klientovi mohou být zpomaleny, respektive omezeny.

17.2. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou EUROINS se sídlem Hristofor Kolumb Blvd 43, 1592 Sofia, Bulharsko. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi:

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

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

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

18. Úvodní ustanovení

18.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy o zájezdu, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

18.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 17.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

18.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: cz.info@anextour.com. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

18.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka při uzavření smlouvy o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

18.5. Výše uvedená ustanovení čl. 17 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

18.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha.

19. Alternativní řešení sporů

19.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

19.2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

20. Závěrečná ustanovení

20.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto všeobecných smluvních podmínek, není-li uvedeno jinak.

20.2. CK je oprávněna tyto všeobecné smluvní podmínky jednostranně změnit zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné všeobecné smluvní podmínky platí pro smlouvy o zájezdu uzavřené po jejich zveřejnění.

20.3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či smlouvy o zájezdu jako celku.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou účinné od 27.října 2026.