

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE

Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře CK VESNA TOURS – IČ13636189 (dále jen Všeobecné podmínky prodeje). Následující Všeobecné podmínky prodeje platí pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kancelář CK VESNA TOURS (dále jen CKVT). Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek prodeje je „Reklamační řád“ a „Důležité informace“, stanovené pro daný typ zájezdu či pobytu. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CKVT k danému typu zájezdu poskytuje. Niž uvedené Všeobecné podmínky prodeje jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CKVT.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Zákazník obdrží návrh Smlouvy o zájezdu, kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle do CKVT a uhradí zálohu na účet CKVT do termínu platnosti rezervace. Smluvní vztah mezi CKVT a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, **úhrady zálohy či celé částky zákazník na účet CKVT** a jejího potvrzení ze strany CKVT. Tímto okamžikem nabývá Smlouva o zájezdu platnosti i účinnosti. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, jakož i s Důležitými informacemi, uznává je a souhlasí s nimi. CKVT poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby starší 15 let a mladší 18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CKVT si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu, potvrzené ze strany CKVT.

II. CENOVÉ PODMÍNKY

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Smlouvě o zájezdu a kterou potvrdí CKVT. Ceny jsou cenami smluvními mezi CKVT na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden v nabídce jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. CKVT má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, USD, použitého pro stanovení konečné ceny zájezdu, a to o více než 10%.

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.
- při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
- při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cíži měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které

jsou obsahem konečné ceny sjednané v Smlouvě o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CKVT zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li CKVT nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od okamžiku, kdy mu byla navržena změna Smlouvy o zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v určené lhůtě platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí. Náklady CKVT na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CKVT požádá, hradí zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu jako jednorázový poplatek. Případné slevy, vyhlášené CKVT po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi CKVT a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečně poskytnutí zlevněné ceny.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CKVT má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Smlouvy o zájezdu minimální zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu, případně jinou částku stanovenou CKVT. Neučiní-li tak zákazník do data sjednaného ve Smlouvě o zájezdu, má CKVT právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odpůdné ve výši 50 % z ceny zájezdu. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CKVT obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CKVT připsána požadovaná částka. **V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem k čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést hotovostním vkladem na účet CKVT nebo hotově v kanceláři CKVT.** V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CKVT právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že zákazník je povinen uhradit odpůdné dle článku VI. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po plné úhradě celkové ceny zájezdu. Odstoupí-li zákazník (fyzická osoba) dle shora od Smlouvy o zájezdu, na který zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CKVT, vrátí CKVT příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení odpůdného.

IV. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, Odstoupení od Smlouvy o zájezdu a zrušení zájezdu

Pokud nastanou závažné okolnosti, které CKVT brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu, mající charakter okolností vyšší moci, je CKVT oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a zájezd kdykoliv zrušit. Pokud nastanou okolnosti, které CKVT brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu a má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je CKVT povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změny Smlouvy o zájezdu na odstoupení od Smlouvy

o zájezdu. V tomto případě a v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakéhokoliv odpůdného. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy o zájezdu, má se za to, že s její změnou souhlasí. CKVT si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdů s dopravou, organizovanou CKVT, a to:

- 35-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 48 míst,
- 40-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 60 míst,
- 50-ti osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla do 78 míst,
- 100 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla nad 132 míst.

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

V. ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování, změna druhu dopravy.

Změna termínu zájezdu nebo místa zájezdu nebo typu ubytování nebo druhu dopravy ve Smlouvě o zájezdu na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CKVT provedena, pokud jsou reálné podmínky pro tuto změnu. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy o zájezdu jsou platné až po písemném potvrzení CKVT. Za změnu termínu zájezdu, změnu místa zájezdu, změnu typu ubytování nebo změnu typu dopravy ve Smlouvě o zájezdu ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit částku 400 Kč za každou zúčastněnou osobu včetně dětí, pokud provede zákazník tuto změnu v době 30 a více dní před zahájením čerpání služeb. Pokud je změna ter-

minu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování nebo změna typu dopravy provedena ze strany zákazníka ve Smlouvě o zájezdu v době 29 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI. s povinností hradit odpůdné tam uvedené. Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKVT o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt).

2. Změnu jména a jiných osobních údajů, změnu adresy zákazníka či jméno osoby (náhradník), která se místo něho zájezdu zúčastní, musí Zákazník písemně oznámit CKVT. Dnem prokázání doručení oznámení do CKVT v níže uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou 30 a více dní před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou překnihovanou osobu včetně dětí. Pokud je změna osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedena v době 6 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI. s povinností hradit odpůdné tam uvedené. Za změnu jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou provedenou změnu. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKVT o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). Dojde-li ke změně osoby ve Smlouvě o zájezdu, kde byla čerpána sleva za včasný nákup, sleva za včasný nákup po platnosti termínu není nově osobě přiznána. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů CKVT, spojených s provedením změny.

3. Změna počtu osob na Smlouvě o zájezdu

a) Převede-li storno 1 osoba ve dvoulůžkovém nebo více lůžkovém pokoji, je povinna zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazené lůžka. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nespĺňují podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu - Voucher a nemohou jí být poskytnuty služby ze strany CKVT.

b) V případě, že zákazník zakoupí celý apartmán a jedna nebo více osob v apartmánu provede storno, jsou zbývající osoby ve Smlouvě o zájezdu povinny doplatit ve stanoveném termínu rozdíl do původní ceny apartmánu. Pokud tak zákazník neučiní, má CKVT právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu pro porušení povinnosti ze Smlouvy o zájezdu zákazníkem s tím, že mu vznikne nárok na odpůdné uvedené v článku VI.

VI. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu ze strany Zákazníka

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu s CKVT (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je CKVT akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje nebo je jejím oprávněným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno CKVT. V tomto případě má CKVT právo účtovat odpůdné dle těchto Všeobecných podmínek prodeje z ceny zakoupených služeb (obsah viz článek II. Cenové podmínky). Poplatky za překnihování a

cestovní pojištění (viz článek V.) nejsou zahrnovány do ceny zájezdu při výpočtu odstupného. Odstupné hraadí zákazník a je účtován ze strany CKVT ihned. **Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací.** CKVT má právo odečíst odstupné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odstupné bude vyšší než úhrada zálohy zákazník, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedení doúčtování. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu je zákazník povinen vrátit všechny ceny (voucher), jinak mu CKVT po odečtení příslušného stomopoplatku není povinná vrátit zbytek uhrazené částky až do doby prokazatelného nezneuzítí těchto cenin. Po odečtení odstupného a vrácení cenin ze strany zákazníka do CKVT obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Tato platba je prováděna přes účtárnu CKVT dekadně. Vyše odstupného závisí na době, kdy CKVT obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu, a to:

- a) 40 a více dní před zahájením zájezdu 40% z ceny zájezdu, minimálně však 1.000 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- b) 39 až 30 dní před zahájením zájezdu 60 % z ceny zájezdu, minimálně však 1.000 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- c) 29 až 8 dní před zahájením zájezdu 80 % z ceny zájezdu, minimálně však 1.000 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- d) 7 a méně před zahájením zájezdu 100 % z ceny zájezdu, minimálně však 1.000 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu

Vyše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKVT o odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných nebo neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením a má sjednané pojištění zájezdu včetně stoma zájezdu, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného účtovaného ze strany CKVT. Zrušení účasti na zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba (ve smyslu Občanského zákoníku) prokazatelně oznámit CKVT nejpozději následující pracovní den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka zúčastnit se zájezdu CKVT. Tento nárok může uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění stoma zájezdu. Podmínky pro pojištění nákladů v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu obdrží zákazník při uzavření smlouvy o zájezdu a Pojistné smlouvy.

VII. ZVLÁŠTNÍ SLUŽBY

Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník je povinen své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření smlouvy o zájezdu a tyto je povinen uhradit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. O zajištění zvláštní služby v průběhu cesty nebo

pobytu může zákazník požádat v mimořádných případech průvodce (delegáta, průvodce), který se pokusí tyto zvláštní služby zprostředkovat. Úhradu v takových případech provede zákazník přímo dodavateli služby v příslušné měně. Za zajištění této služby je CKVT oprávněna účtovat poplatek 10% z ceny služeb v přepočtu na Kč. CKVT neručí za sníženou úroveň cizích služeb u takových akcí, které si zákazník zajišťuje na místě u delegáta či průvodce, hotelu či jiné organizace.

VIII. POJIŠTĚNÍ

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

- 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.

Ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků CKVT jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události a který zákazníci obdrží při uzavření Smlouvy o zájezdu. Tento doklad je platný pouze ve spojení se Smlouvou o zájezdu. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky, včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly vůči CKVT v důsledku nesplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí u pojištění záruky pro případ úpadku CKVT na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Povinné smluvní pojištění CKVT se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění. Součástí zájezdu není cestovní pojištění zákazníků. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CKVT, které mimo jiné zahrnuje i pojištění stoma zájezdu. **Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CKVT, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.**

IX. CESTOVNÍ DOKLADY

Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. K povinnostem zákazníka patří předložit CKVT souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu. V případě, že zákazník nemá platný cestovní doklad a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, nejde o překážku na straně CKVT a zákazníkovi v případě nečerpání zájezdu nevzniká nárok na vrácení záloh ani konečné ceny zájezdu. V případě, že ještě nebyla celá cena zájezdu zákazníkovi uhrazena, je zákazník povinen ji

uhradit. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.).

X. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země. CKVT zákazníkům nezajišťuje vyřízení potřebných vízových a devizových formalit. Povinnost vyřídit si potřebné vízové a devizové formality je na straně zákazníka. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

XI. REKLAMACE

Nároky na reklamace je povinen zákazník uplatnit u CKVT bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. Způsob uplatnění a vyřízení reklamace viz. Reklamační řád CKVT, který je nedílnou součástí Všeobecných podmínek prodeje. V případě, že nebyla reklamace vyřešena v celém rozsahu ihned, sepíše delegát v daném pobytovém místě, resp. pověřený zástupce CKVT, zápis o reklamaci - reklamační protokol.

XII. ZDRAVOTNÍ NÁLEŽITOSTI

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

XIII. ZAVAZADLA

V autobusové dopravě zajišťované CKVT je zdarma převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg/osobu, v letecké dopravě do hmotnosti 15 kg/osobu (není-li v pokynech na cestu uvedeno jinak). Zavazadla s váhou přesahující limit 20 kg/osobu mohou být z přepravy vyloučena. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat zástupce CKVT při zjištění ztráty nebo odcizení o pomoc při vyřízení formality v cízi zemi.

XIV. ZTRÁTA DOKLADŮ

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na delegáta nebo průvodce s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady CKVT s touto pomocí spojené je povinen zákazník CKVT uhradit.

XV. UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

Kategorizaci ubytovacích objektů dle počtu hvězdiček (*) si stanovuje každá země samostatně, protože neexistuje jednotná metodika bodování. Proto může existovat značná rozdílnost v hodnocení ubytovacích zařízení oproti zvyklostem v ČR. Z popisu je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu užívání pokoje. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera. Odpovídá objednanému typu stravování. Objednaným stravováním se rozumí stravování v pravidelném časovém harmonogramu ubytovacího zařízení. CKVT ani ubytovací zařízení neručí za individuální programy klientů (včetně fakultatívních výletů), které s tímto časem mohou kolidovat. Jakékoli dohody jsou pouze jednáním mezi klientem a vstřícností ubytovacího zařízení. V případě typu All inclusive jsou mnohdy v ceně zájezdu např.

nápoje, během dne malé občerstvení, káva. Prostudujte si, prosím, pozorně přesné popisy těchto služeb. Nevyčerpá-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích a stravovacích služeb, vzniká zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že ubytovací zařízení dá zákazníkovi písemný doklad, že zákazník nečerpané služby nebude ubytovací zařízení účtovat CKVT.

XVI. ŠKODY

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. CKVT neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazník, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Vyše náhrady za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel takto: - dle čl. 22 Varšavské dohody doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 250.000 zlatých francouzských franků, za škodu na zapsaném zavazadle na částku maximálně 250 zlatých francouzských franků/kg a na nezapsaném zavazadle na částku 5.000 zlatých francouzských franků u každého cestujícího, - dle Montrealské dohody (tj. pro mezinárodní leteckou přepravu zahrnují nástupní, výstupní bod či bod přerušení cesty v USA) za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 75.000 USD včetně veškerých právních výloh, resp. 58.000 USD bez právních výloh.

XVII. OSTATNÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinen:

- a) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.
- b) zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

XVIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CKVT více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky prodeje CKVT, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Podepsáním Smlouvy o zájezdu vyslovuje zákazník jménem svým i jménem ostatních osob uvedených ve Smlouvě o zájezdu souhlas s tím, aby CKVT zpracovala v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dobrovolně poskytnuté osobní údaje včetně data narození. Tento souhlas je zákazníkem udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CKVT a dále předány Generali pojišťovně a.s., pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalogích či písemných nabídkách, odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny. Tyto Všeobecné podmínky prodeje CKVT vstoupily v platnost a účinnost dne 02.01.2014 a vztahují se na zájezdy organizované CKVT.