

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK EXPERITOUR PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ A OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře CK Experitour s.r.o., se sídlem Petýrkova 1991/26, Chodov, 148 00 Praha 4, IČ 242 21 414 (dále jen „CK“) a zákazníka ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

1.2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšlunivá komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1.3. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ nebo přihláška prostřednictvím online systému CK, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ, resp. potvrzení o zájezdu má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. Popis zájezdu v katalogu má přednost před VOP. CK upozorňuje, že ceny a program zájezdů se mohou během roku měnit. Zákazník je povinen ověřit si aktuální nabídku na www.experitour.cz. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

2.2. Je-li smlouva uzavřena prostřednictvím online rezervačního formuláře, vydá CK zákazníkovi Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v PDF.

2.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje: – podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK; – potvrzení závazné objednávky v online rezervačním systému CK; – jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

3.2. SoZ je účinná:

- v případě písemných formulářových SoZ podpisem oběma stranami;
- v případě uzavření prostřednictvím online rezervačního systému CK zasláním Potvrzení o zájezdu zákazníkovi.

3.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:

a. mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, 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,

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 příbližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

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 SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnil. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ 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.

3.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

3.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

3.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

3.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 150 osob při autobusových zájezdech a 100 osob při leteckých zájezdech.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

5.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena ve formulářové SoZ nebo v online rezervačním systému a poté na Potvrzení o zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

5.4. Cena nezahrnuje cestovní pojištění. Dále nezahrnuje jakékoliv poplatky spojené se vstupem do země (např. víza, povinné elektronické registrace, zdravotní testy).

5.5. Pokud není stanoveno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu do dvou dnů od uzavření SoZ;
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 45 dnů před zahájením zájezdu.

5.6. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odpustné dle článku 9.1. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ. Pokud uhrazená záloha nepokrývá výši odpustného, je zákazník povinen rozdíl mezi odpustným a zaplacenou zálohou doplatit.

5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (v hotovosti, platební kartou, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny ve formulářové SoZ nebo v Potvrzení o zájezdu.

5.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

5.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze tyto uplatnit. Poukázky lze uplatnit pouze na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To samé platí v případě poukazů vystavených CK.

6. ZMĚNA SMLOUVY

6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. 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 SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.



6.3. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

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

7.2. Manipulační poplatek CK za postoupení SoZ činí 100 Kč za osobu v případě jednodenních autobusových zájezdů a 1 000 Kč za osobu v případě vícedenních autobusových a leteckých zájezdů. Zákazník je povinen vedle manipulačního poplatku uhradit další skutečně vzniklé náklady CK. Jejich výše bude zákazníkovi sdělena vždy podle konkrétního případu.

7.3. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

7.4. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

7.5. Zákazník může postoupit pouze smlouvu o zájezdu, nikoliv smlouvu o cestovním pojištění zprostředkovanou CK.

8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

8.2. CK může zájezd zrušit:

a. pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Ne-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 30 zákazníků na turnus; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinná dát ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

b. jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

8.3. Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplátí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakované pokyny vedoucího zájezdu, chová se nezdravě až vulgárně vůči ostatním spolecestujícími, nadměrně požívá alkoholické a jiné omamné látky nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

8.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1. níže.

8.5. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:

- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- v místě určené 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 určené cesty nebo pobytu;
- CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
- CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo 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 SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. ODSTUPNÉ (STORNO)

9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 61 dní – 25 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 60–51 dní – 40 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 50–41 dní – 50 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 40–31 dní – 70 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 30–21 dní – 80 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 20–11 dní – 90 % z ceny zájezdu, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 10 dní a méně – 100 % ceny zájezdu.

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

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

9.4. Pokud zákazník již na základě SoZ 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.

9.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

9.6. CK doporučuje, aby si zákazník pro případné odstoupení od smlouvy ze zdravotních důvodů sjednal příslušné cestovní pojištění.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁŽÍCH

10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen jí vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

10.4. 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 SoZ bez záporné odstupné.

10.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zá-

jezdu, nabídně CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ 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.

10.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, 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.

10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

11.1. Zákazník je během přepravy povinen (převravní řád):

- při letecké dopravě odavít zavazadlo, které splňuje hmotnostní limity stanovené leteckým dopravcem. CK zákazníkům doporučuje, aby si předem u příslušné letecké společnosti, která bude zajišťovat jejich leteckou přepravu, ověřili, jakou hmotnost zavazadel přepravuje bez příplatků;
- při autobusové přepravě dodržet limity na hmotnost a počet zavazadel; jedná se o 1 zavazadlo k odhacení o hmotnosti do 20 kg a na 1 příruční zavazadlo o hmotnosti do 6 kg na osobu. Příruční zavazadlo nesmí přesahovat rozměry 20x30x40 cm. Ostatní zavazadla musí být umístěna v zavazadlovém prostoru. Za každý kilogram a/nebo zavazadlo navíc uhradí zákazník CK přírůžku 100 Kč za každou jednotlivou jízdu. Zavazadla neodpovídající výše uvedeným podmínkám se přepravují pouze v případě, že je jejich přeprava sjednána smlouvou, ve které je také zavazadlo specifikováno. V takovém případě je přeprava nestandardního zavazadla zpoplatněna částkou rovnající se nejméně doporučenému 30% ceny zájezdu;
- dodržovat zákaz přepravy zakázaných látek – zejména drog, nadměrného množství alkoholu a cigaret. Klient je povinen zkontrolovat uložení všech svých cestovních zavazadel v zavazadlovém prostoru. Klient je povinen nahlásit řidiči přepravu cenného cestovního zavazadla, jehož hodnota přesahuje 8 000 Kč, nebo zavazadla vyžadujícího uložení v určité poloze, případně zavazadla vyžadující nestandardní způsob manipulace. Takové nahlášení musí být učiněno výhradně písemně, příp. elektronicky a musí obsahovat identifikaci klienta (jméno, příjmení, popř. č. smlouvy), stručný popis zavazadla a celkovou hodnotu věcí v něm uložených. Cestovní zavazadla, jejichž hodnota přesahuje 30 000 Kč, nejsou k přepravě přijímána. Zavazadla v zavazadlovém prostoru musí být označena jménem a příjmením zákazníka nebo jiným způsobem, podle kterého by bylo možné jednoznačně určit vlastníka zavazadla. Povinnost označit zavazadlo přísluší zákazníkovi. Zajišťování bezpečné manipulace s těmito zavazadly a dohled na ně mimo zavazadlový prostor přísluší zákazníkovi. Ručnicko nebo cestovním zavazadlem nebo obsahem ručního nebo cestovního zavazadla nesmějí být věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku. Věc, která nesmí být obsahem ručního nebo cestovního zavazadla je zejména nabitá zbraň, věc výbušná, jedovatá, radioaktivní, těkavá a žíravá nebo věc, která může způsobit náказu, nebo věc, kterou nelze



umístít ve vozidle na místě určeném k umístění zavazadel. Dojde-li ke ztrátě cestovního zavazadla nebo zjistí-li zákazník při výdeji cestovního zavazadla zjevnou porušenost nebo neúplnost cestovního zavazadla nebo okolnosti tomu nasvědčující, požádá ihned řidiče nebo pověřeného pracovníka o zjištění stavu cestovního zavazadla a o sepsání zápisu. Tento zápis je podkladem pro uplatnění práv z vad, resp. náhrady škody. Při úplné ztrátě cestovního zavazadla má klient právo na náhradu ceny ztraceného cestovního zavazadla. Při poškození cestovního zavazadla má klient právo na náhradu škody, která odpovídá škodě vzniklé na cestovním zavazadle, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě cestovního zavazadla. Odškodnění v případě ztráty cestovního zavazadla nebo škody na cestovním zavazadle způsobené, nemůže převyšovat částku 8 000 Kč za jedno cestovní zavazadlo, pokud klient nepředloží písemný doklad o nahlášení hodnoty zavazadla řidiči podle tohoto přepravního řádu;

- zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost přepravy, jeho vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních klientů, pořádek a klid ve vozidle nebo působit rušivě na osádku vozidla při výkonu dopravní služby nebo na ostatní klienty, zejména zdržet se používání alkoholických a omamných látek;
- dodržovat zákaz přepravy zvířat;
- zdržet se následujících činností: mluvit za jízdy na řidičem, otvírat za jízdy dveře vozidla, vyhazovat z vozidla předměty nebo je nechat z vozidla vyčnívat, zdržovat se v prostoru vyhrazeném pro řidiče nebo jiného člena posádky a v prostoru, který znemožňuje řidiči bezpečný výhled z vozidla, bránit použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla, kouřit ve vozidle, chovat se hlučně, reprodukovat hlučně hudbu nebo zpěv nebo používat hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžovat ostatní klienty jiným nevhodným chováním, používat hlasitě mobilní telefony, lehat si do uličky či do ní umisťovat zavazadla, znečišťovat nebo poškozovat vozidlo;
- uposlechnout a dbát pokynů a příkazů řidiče, delegáta nebo průvodce (dále jen „pověřená osoba“) udílených k zajištění bezpečné, klidné a plynulé přepravy (zejména pokynů týkajících se bezpečnostních pásů, bezpečného uložení zavazadel v prostoru pro přepravu cestujících, pohybu ve vozidle/autobuse a v jeho bezprostředním okolí, pokynů při manipulaci se zavazadly atp.);
- zastaví-li vozidlo z provozních důvodů mimo plánovanou zastávku, může klient vystoupit jen se souhlasem pověřené osoby. Vyžadují-li to provozní důvody, je klient povinen na pokyn pověřené osoby nebo řidiče z vozidla vystoupit a do vozidla opět nastoupit.

11.2. Dále je zákazník povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států (více informací na www.mzv.cz), případně občanský průkaz pro cesty na území Schengenského prostoru; za případné neudělení víza nenese CK žádnou odpovědnost;
- pokud to CK vyžaduje, sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- zdržet se nadměrného užívání alkoholu či jiných omamných látek;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- chovat se slušně k ostatním spolucestujícím;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil a které mu CK potvrdila;
- 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);
- dodržovat pravidla, řády a pokyny stanovené ubytovatelem, přepravcem, průvodcem, delegátem nebo jinými poskytovateli jednotlivých služeb cestovního ruchu, zejména znečišťovat ubytovací zařízení, jeho okolí i dopravní prostředky;
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho do-

vodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;

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

11.3. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházela vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkům, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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.

12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

12.4. Ztráta, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

12.5. 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 opravy a ubytováním navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

13. POJIŠTĚNÍ

13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

13.2. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Experitour s.r.o. uzavřít jejím prostřednictvím cestovní pojištění, nese zákazník sám veškerá rizika a případné náklady s tím související. Rozsah cestovního pojištění společnosti UNIQA pojišťovna a.s., limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny v katalogu CK Experitour s.r.o. 2020 a na webových stránkách www.experitour.cz. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojištění udělují řeši zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovní pojištění, zejména pak s výší pojistných částek. V případě, že cestovní pojištění zákazník uzavřel pro další osoby na SoZ, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob.

13.3. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny UNIQA pojišťovna, a.s., se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 492 404 80, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou B 2012, info@uniqa.cz, ID datové schránky: andcicx, tel: +420 488 125 125.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných

povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, 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.

14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, 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.

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

14.4. Zákazník může souhlasit jakýmkoliv 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.

14.5. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním na e-mail: info@experitour.cz.
- Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů:



(i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f. Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

15. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

15.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout. Za obstarání služby cestovního ruchu se považuje též zajištění jednodenního výletu nepřesahujícího 24 hodin.

15.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK cenu.

15.3. CK odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

15.4. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí. Ustanovení čl. 3, 5, 9, 10, 11, 12 a 14 těchto VOP se použijí přiměřeně.

16. DŮLEŽITÉ INFORMACE

16.1. Stravování. Stravování zahrnuté v ceně zájezdu závisí na počtu nocí strávených v ubytovacím zařízení. Nárok na čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase ubytování při příjezdu do ubytovacího zařízení (check-in) a odhlášení se z ubytovacího zařízení (check-out) v plánovaný den ukončení služeb. Stravovací program ALL INCLUSIVE není poskytován 24 hodin, pokud to není výslovně prezentováno v popisu zájezdu. Nevyužitá plnění nelze proplatit. Většina hotelů nabízí možnost nahradit oběd či večeři balíčkem

16.2. Bazény. Pokud je součástí ubytovacího zařízení bazén, pak tento může být během čištění mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u hotelového bazénu je až na výjimky nižší než kapacita daného hotelu, zákazník tedy nemá garantované volné lehátko či slunečník (zejména Bulharsko). Zákazník je povinen při výběru své dovolené toto zohlednit.

16.3. Pobytová taxa. V některých zemích (např. Bulharsko a Řecko) je zavedena pobytová taxa, která se platí v hotovosti delegátovi přímo v místě pobytu nebo v ubytovacím zařízení.

16.4. Hmyz. Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám v destinacích je běžný výskyt hmyzu v prostorách ubytovacích zařízení. Jelikož se jedná o běžný jev v daných destinacích, nepředstavuje výskyt hmyzu vadu ubytování.

16.5. Voda a elektrické napětí. 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 (zejména Řecko). Elektrické zásuvky nemusí odpovídat českému standardu, proto CK zákazníkům doporučuje, aby si s sebou na dovolenou vzali adaptér.

16.6. Pláže. CK nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu či na webových stránkách CK jsou pouze orientační a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Pláže jsou určeny pro širokou veřejnost, tedy jak pro hosty přilehlých hotelů, tak pro místní obyvatele.

16.7. Klimatizace. Klimatizace je k dispozici pouze u toho typu ubytování, u kterého je to výslovně uvedeno v popisu. Ve velké části nabízených ubytovacích zařízení je klimatizace pouze za příplatek.

16.8 Podmínky balíčku Flexi Experi. Balíček Flexi Experi se vztahuje pouze na letní pobytovou dovolenou v Řecku a Bulharsku. Pokud bude chtít zákazník nárokovat vrácení cenového rozdílu pro případ, kdy jím dříve zaplacená cena zájezdu bude později na webu CK nabízena za cenu nižší, zákazníkovi bude vrácen cenový rozdíl za splnění těchto podmínek: žádost musí podat zákazník e-mailem nejpozději 1 den před zahájením zájezdu; zájezd objednaný zákazníkem se musí přesně shodovat se zájezdem, kde bude cena porovnávaná. Musí se jednat především o stejnou destinaci, ubytování (vč. typu pokoje), termín, stravu, dopravu (vč. odletového a příletového / příjezdového a odjezdového místa) a o stejnou leteckou společnost vč. stejných letových časů. V případě, že bude chtít zákazník využít možnost zrušení zájezdu zdarma do 31.3.2021, zájezd bude stornován zdarma za podmínek kdy: zákazník tento požadavek oznámí e-mailem CK nejpozději do 31.3.2021, na cestovní pojištění se nahlíží jako na službu, která není součástí zájezdu, zaplacené pojištění se tak nevrací. Vrácena bude daná částka vždy stejnou formou, jakou byla klientem uhrazena.

17. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

17.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

17.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

17.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, 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.

17.5. 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>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 15.10.2020.

