

Všeobecné smluvní podmínky

ČLÁNEK I. – ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1** Vzájemný vztah a právní poměr mezi provozovatelem cestovní kanceláře Masetta v.o.s . CK Beryreisen(dále jen „pořadatel“) a zákazníkem, při poskytnutí služeb pořadatele, je upraven v těchto všeobecných smluvních podmínkách v návaznosti na ustanovení § 2521 až § 2549 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., zákona o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu č. 159/1999 Sb., zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. a zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.
- 2** Tyto všeobecné podmínky se vztahují na služby standardní, tj. zejména nabídku a prodej jednotlivých služeb a zájezdů, které jsou uvedeny v nabídkovém katalogu, případně v jiné prokazatelné formě (dále jen „katalog“). Nadstandardní služby jsou poskytovány na základě zvláštních dohod a všeobecné podmínky se na ně nevztahují.
- 3** Pořadatel má vyhrazeno právo změnit údaje v katalogu, nastanou-li objektivní skutečnosti tuto změnu odůvodňující.

ČLÁNEK II. – UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 1** Návrh smlouvy o zájezdu vyhotovuje pořadatel. Smlouva o zájezdu je uzavřena okamžikem oboustranného podpisu smlouvy, resp. okamžikem uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků dálkové komunikace. Podle uvedené smlouvy se pořadatel zavazuje zákazníkovi poskytnout sjednané služby cestovního ruchu vyplývající z katalogu a z těchto všeobecných podmínek. V případě pochybností či rozporů mají přednost ujednání obsažená ve smlouvě o zájezdu.
- 2** Smlouva o zájezdu je uzavírána jako písemné právní jednání. Není-li smlouva uzavřena v písemné formě, vydá pořadatel zákazníkovi písemné potvrzení o zájezdu. Ve smyslu § 564 občanského zákoníku lze smlouvu o zájezdu měnit i jiným způsobem, než listinnou formou, zejména prostřednictvím elektronické pošty. Uvede-li zákazník svoji emailovou adresu, bude pořadatel zasílat všechna oznámení a návrhy prostřednictvím elektronické pošty. Jakékoli podání, jež přijde z emailové adresy zákazníka, která bude uvedena ve smlouvě, bude považováno za podání učiněné zákazníkem. Jakékoli podání, jež přijde z emailové adresy obsahující doménu beryreisen.eu, bude považováno za podání učiněné pořadatelem.
- 3** Pořadatel podmiňuje realizaci zájezdu dosažením minimálního počtu účastníků se zákazníků. Nebude-li ve smlouvě o zájezdu stanoveno jinak, je minimální počet 10 osob. V případě nenaplnění zájezdu na stanovený minimální počet účastníků zájezdu, pořadatel informuje zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději ve lhůtě 20 dnů před smluveným zahájením zájezdu.
- 4** Pořadatel neodpovídá za případy, kdy si zákazník porušením či nesplněním povinností, které byly uvedeny ve smlouvě o zájezdu, znemožní účast na dalším průběhu zájezdu. Každý zákazník je osobně odpovědný za správnost uvedených údajů a svých cestovních dokladů (včetně splnění případné vízové povinnosti). Správné uvedení rodných čísel je podmínkou pojištění.

5 Zákazník, který je právnickou osobou se dále zavazuje seznámit své účastníky zájezdu s těmito všeobecnými podmínkami, jakož i dalšími informacemi, které od pořadatele obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb.

6 Pokud zákazník uvede do smlouvy svoji emailovou adresu, pořadatel bude touto formou zasílat všechny informační pokyny k zájezdu zdarma. Pokud si zákazník v rámci sjednávání smlouvy o zájezdu vymění způsob komunikace jiným způsobem, pořadatel bude účtovat částku 100,- Kč za zpracování každé jednotlivé zásilky zákazníkovi

ČLÁNEK III. – PLATEBNÍ PODMÍNKY.

1 Zákazník zaplatí pořadateli cenu zájezdu následujícím způsobem:

a) při uzavírání smlouvy zaplatí pořadateli za každou osobu, která má být účastníkem zájezdu zálohu ve výši 50% ceny.

b) zbytek ceny zájezdu zaplatí zákazník ve lhůtě uvedené ve smlouvě, případně na základě výzvy pořadatele. Pokud nedojde k úhradě celé části ceny zájezdu do třiceti dnů před zahájením zájezdu, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit

2 Platby prováděné zákazníkem ve prospěch pořadatele lze uskutečnit hotovostně v provozovně pořadatele, příkazem k úhradě na bankovní účet pořadatele či poštovní poukázkou.

3 Do ceny zájezdu nejsou započítány případné další služby, které si zákazník u pořadatele objedná, a které jsou nad rámec služeb vyplývajících ze smlouvy o zájezdu.

4 Cena zájezdu je stanovena s přihlédnutím k aktuální výši příslušné sazby daně z přidané hodnoty a na tuto cenu vč. daně z přidané hodnoty bude uzavřena smlouva o zájezdu. Dle § 89 odst. 5 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty pořadatel přizná daň z přidané hodnoty ke dni uskutečnění cestovní služby, nebo v případě splnění zákonných podmínek přizná daň nejpozději k poslednímu dni zdaňovacího období, ve kterém jsou cestovní služby uskutečněny. Pro účely daně z přidané hodnoty se považuje cestovní služba za uskutečněnou dnem poskytnutí cestovní služby; za poskytnutí cestovní služby se považuje den poskytnutí poslední služby cestovního ruchu zahrnuté v cestovní službě. S ohledem na uvedené, dojde-li v době po uzavření smlouvy o zájezdu ke změně odpovídající sazby daně z přidané hodnoty, zavazuje se zákazník doplatit aktuální hodnotu zvýšení daně z přidané hodnoty pořadateli, dojde-li k růstu sazby; anebo se zavazuje pořadatel vrátit rozdíl sjednané sazby daně z přidané hodnoty a aktuální sazby daně z přidané hodnoty, dojde-li k poklesu sazby. Tato korekce ceny není považována za zvýšení ceny zájezdu.

ČLÁNEK IV. – POJÍŠTĚNÍ A ODPOVĚDNOST

1 V ceně zájezdu je zahrnuto povinné smluvní pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře (pořadatele), které sjednává pořadatel na základě zákona č.159/1999 Sb. Na základě pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy by pořadatel v důsledku svého úpadku:

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

b) nevrátil zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd, v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

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

2 Pořadatel předloží, na vyžádání zákazníka, k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

3 Zákazník potvrzuje, že před uzavřením smlouvy o zájezdu byl pořadatelem pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informován o rozsahu a podmínkách pojištění (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároku zákazníka, pojišťovna, u níž je pojistná smlouva uzavřena).

4 Do ceny zájezdu není zahrnuto kapesné ani pojištění pro případ nemoci, poškození zdraví, či pojištění pro případ odstoupení od smlouvy.

5 Ztrátu či poškození zavazadel je nutno během letu ihned nahlásit letecké společnosti, vyplnit příslušné formuláře a řídit se pokyny letecké společnosti.

6 Ztrátu či poškození zavazadel je nutno během jízdy autobusem ihned nahlásit autobusové společnosti, vyplnit příslušné formuláře a řídit se pokyny autobusové společnosti.

ČLÁNEK V. – ZAHÁJENÍ ZÁJEZDU

1 Zahájením autobusového zájezdu se rozumí nástup do autobusu na předem určených nástupních místech.

2 Zahájením leteckého zájezdu se rozumí odbavení na letišti. Je-li sjednána autobusová přeprava na letiště, rozumí se zahájením zájezdu nástup do autobusu.

3 Zahájením kombinovaného zájezdu se rozumí nástup do prvního dopravního prostředku.

4 První a poslední den leteckých zájezdů je určen k dopravě a nikoliv k vlastní rekreaci.

5 Zákazník se před odletem seznámí s Přepravními podmínkami letecké společnosti, které jsou k dispozici na vyžádání u pořadatele.

6 V případě, že zákazník svým jednáním (např. předložením neplatného cestovního dokladu) způsobí zpoždění letu, zrušení letu, přesunutí letu či jinou podobnou nestandardní situaci, nahradí zákazník pořadateli všechny náklady, které bude letecká společnost, provozovatel letiště či jiná osoba účtovat pořadateli v důsledku této skutečnosti.

ČLÁNEK VI. – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PODLE MÍSTA PROVÁDĚNÝCH SLUŽEB

1 Pro zajišťování služeb pořadatel vybírá spolehlivé domácí i zahraniční společnosti. Veškeré hotely a ubytovací zařízení jsou pečlivě voleny. Vzhledem k neustálému zvyšování kapacity cestovního ruchu může docházet v turistických centrech ke stavební činnosti, na kterou pořadatel nemůže mít vliv. Rovněž pořadatel upozorňuje na skutečnost, že v příslušných destinacích se vyskytuje značné množství diskoték, zábavních a nočních klubů. V turistických centrech je ubytování prováděno ve standardně dimenzovaných stavbách. Může proto výjimečně dojít k proslechům mezi místnostmi. Absolutní klid v turistických centrech jako i další výše uvedené vlivy pořadatel ani jiná společnost nemůže vyloučit a zákazník je bere na vědomí.

2 Kvalita mořské vody, výskyt mořské flóry a fauny či kvalita ovzduší je proměnlivá a nelze zaručit optimální podmínky.

3 Pořadatel nenese odpovědnost za výše uvedené skutečnosti a nenahrazuje možnou újmu zákazníka ve smyslu § 2543 občanského zákoníku. Pokud by ke skutečnostem výše

uvedeným došlo a bude v moci pořadatele zlepšit podmínky zájezdu, pořadatel vyvine maximální úsilí k odstranění uvedených skutečností v nejkratším možném termínu.

4 Topení a klimatizace je poskytována pouze tehdy, je-li to uvedeno v katalogu..

ČLÁNEK VII. – ŠPERKY A CENNOSTI

1 Pořadatel doporučuje ponechat cenné předměty doma. Za cenný předmět je považován předmět s hodnotou vyšší 5.000,- Kč.

2 Bude-li zákazník převážet tyto cenné předměty, souhlasí zákazník s tím, že odpovědnost za ztrátu či poškození nese výlučně sám a není možné vzniklou újmu uplatňovat vůči pořadateli.

ČLÁNEK VIII. – POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1 Pokud bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné kategorie. Překnihování může být i na část pobytu.

2 Pokud po zahájení zájezdu nebude moci pořadatel poskytnout řádně a včas všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část tak, jak bylo ujednáno ve smlouvě o zájezdu, provede bezplatně a bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

3 Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak, než prostřednictvím jiných služeb cestovního ruchu, než které byly sjednány ve smlouvě o zájezdu avšak stejné kvality, nebo služeb cestovního ruchu jiných než byly sjednány ve smlouvě o zájezdu avšak nižší kvality než uvedené ve smlouvě o zájezdu, je pořadatel oprávněn tyto služby poskytnout a zákazník je povinen je akceptovat. V případě poskytnutí služeb nižší kvality pořadatel vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.

4 Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc.

5 Leteckou dopravu zajišťují pro pořadatele spolehlivé letecké společnosti a lety jsou prováděny výhradně moderními letadly splňujícími všechny předepsané bezpečnostní předpisy.

6 Aby byla letadla plně vytížena, a tak se udržely příznivé ceny dopravy, není možné všechny termíny odletů stanovit na ranní hodiny a podobně ani všechny termíny zpátečních letů není možné zabezpečit večer. Tato skutečnost je způsobena zejména přeplněním vzdušných koridorů. Zpoždění letových časů způsobené zejména z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí či z důvodů provozních, popř. z důvodů přetížení leteckých cest, nemůže pořadatel vyloučit a neodpovídá za ně. V případech zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy či na úhradu újmy.

7 Narušuje-li zákazník vážně průběh zájezdu, pořadateli vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši 20 % z ceny zájezdu a zároveň nárok na úhradu zvýšených nákladů, které tímto narušením pořadateli prokazatelně vznikly.

8 Pořadatel nenese jakoukoliv odpovědnost za cenu a kvalitu fakultativních výletů či jiných služeb, které si zákazník zajistí v místě pobytu uzavřením smlouvy s jiným poskytovatelem služeb. Pořadatel rovněž neodpovídá za kvalitu a úroveň jiných služeb u akcí, které si zákazník zajistí sám prostřednictvím delegáta, v hotelu či jiného poskytovatele služeb.

ČLÁNEK IX. – ZMĚNA SMLOUVY A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1 Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo ve lhůtě pěti dní od oznámení této skutečnosti od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

2 Zákazník může před zahájením zájezdu vždy od smlouvy o zájezdu odstoupit. Pořadatel může od smlouvy odstoupit pouze v případě, že byl zájezd zrušen, anebo poruší-li zákazník svou povinnost založenou smlouvou či zákonem, zejména pokud nezaplatí cenu zájezdu v pořadatelem stanovené lhůtě. Pořadatel je oprávněn zájezd před jeho zahájením zrušit z důvodu nenaplnění počtu účastníků zájezdu nebo v důsledku vyšší moci.

3 Odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodu změn podmínek zájezdu nebo zrušil-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud bude v pořadatelových aktuálních možnostech takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá pořadatel právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

4 Dojde-li k odstoupení od původní smlouvy o zájezdu a uzavření nové smlouvy o zájezdu, považují se platby uskutečněné na základě původní smlouvy za platby uskutečněné podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je pořadatel povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

5 Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinen uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Pořadatel se zproští povinností k placení penále důkazem, že zájezd byl zrušen z důvodu nenaplnění počtu účastníků zájezdu nebo vzhledem k vyšší moci. Totéž platí přiměřeně o odpovědnosti pořadatele za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu z důvodů zrušení zájezdu před jeho zahájením.

6 Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele nebo odstoupí-li pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka, zaplatí zákazník pořadateli odstupné ve výši:

- a) 20 % z ceny zájezdu objednaného zákazníkem podle smlouvy o zájezdu, při zrušení smlouvy více než 50 dní před zahájením zájezdu,
- b) 30 % z ceny zájezdu objednaného zákazníkem podle smlouvy o zájezdu, při zrušení smlouvy v době mezi 49. dnem a 30. dnem včetně před zahájením zájezdu,
- c) 50 % z ceny zájezdu objednaného zákazníkem podle smlouvy o zájezdu, při zrušení smlouvy v době mezi 29. dnem a 21. dnem včetně před zahájením zájezdu,
- d) 70 % z ceny zájezdu objednaného zákazníkem podle smlouvy o zájezdu, při zrušení smlouvy v době mezi 20. dnem a 15. dnem včetně před zahájením zájezdu,
- e) 80 % z ceny zájezdu objednaného zákazníkem podle smlouvy o zájezdu, při zrušení smlouvy v době mezi 14. dnem a 7. dnem včetně před zahájením zájezdu,
- f) 100 % z ceny zájezdu objednaného zákazníkem podle smlouvy o zájezdu, při zrušení smlouvy v době od 6. dne včetně před zahájením zájezdu.

7 Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že pořadatel porušil svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd.

8 Pořadatel je po zaplacení odstupného zákazníkem povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy.

9 Došlo-li před odstoupením od smlouvy k úhradě zájezdu zákazníkem, je pořadatel oprávněn čerpat odstupné z této úhrady. V případě, že je odstupné, které je zákazník povinen zaplatit, nižší než uhrazená cena zájezdu, je pořadatel povinen tento rozdíl zákazníkovi vrátit, nejpozději do 20 dnů od odstoupení od smlouvy. Za odstoupení zákazníka od smlouvy o

zájezdu se též považuje, když zákazník na zájezd nenastoupí nebo dojde k vyloučení ze zájezdu z důvodu neúplnosti v cestovních dokladech (způsobené vinou zákazníka).

10 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit.

Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením třetí osoby, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Sedmidenní lhůta neplatí u zájezdů na poslední chvíli. Zákazník a třetí osoba jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

11 V mimořádných případech (živelná katastrofa, občanské nepokoje, teroristický útok, atp.) může pořadatel zájezd zkrátit. Zákazník je povinen v těchto případech se řídit pokyny pořadatele a je povinen zkrácení zájezdu strpět.

ČLÁNEK X. – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1 Zákazník je povinen si zajistit platný cestovní doklad.

2 Zákazník je rovněž povinen:

- a) dostavit se, podle instrukcí pořadatele, ve stanoveném čase na místo, kde má být zájezd zahájen, tj. nejméně dvě hodiny před plánovaným odletem,
- b) předat pořadateli podle jeho instrukcí platný cestovní doklad a prokázat pořadateli kontrolním dokladem doplatek ceny zájezdu objednaného na základě smlouvy o zájezdu,
- c) řádně označit a uzamknout svá zavazadla,
- d) respektovat ostatní pravidla obvyklá v letecké dopravě.

3 Nejvyšší povolená hmotnost pro zavazadlo zákazníka činí 15 kg (avšak žádný z rozměrů nesmí být větší, než 150 cm a součet všech tří rozměrů nesmí přesáhnout 250 cm). Pro kabinové zavazadlo je nejvyšší povolená hmotnost 5 kg, přičemž rozměr kabinového zavazadla nesmí překročit rozměry 56x45x25 cm. Při nesplnění této povinnosti hradí zákazník zvýšené dopravní náklady.

4 Časy příletu a časy odletu jsou pouze orientační a nejsou garantovány, stejně jako nejsou garantovány návaznosti na jiné druhy dopravy.

5 Dojde-li na žádost zákazníka po uzavření smlouvy o zájezdu ke změně smlouvy, zaplatí zákazník pořadateli náklady s tímto související, které se stanovují takto:

a) Při změně osoby účastníka zájezdu:

- i. Do 45 dní před zahájením zájezdu 300 Kč/osoba.
- ii. Od 45 do 4 dní před zahájením zájezdu 500 Kč/osoba.
- iii. Od 3 dní včetně před zahájením zájezdu nejpozději do 16 hod – 1 500,- Kč/ osoba.

b) Při změně termínu nebo místa pobytu:

- i. Do 30 dní před zahájením zájezdu 500 Kč/osoba.
- ii. Od 29 dní před zahájením zájezdu bude akceptace změny považována za odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy o zájezdu. Zákazník pak uhradí příslušné stornopoplatky.

c) Změna počtu účastníků zájezdu:

- i. V případě stornování jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji zaplatí zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj.

6 Zákazník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotnických a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.

7 Pořadatel je oprávněn použít ke splnění smlouvy jiné osoby.

8 Zákazník je povinen zajistit u osob mladších 15ti let a u osob, jejichž stav toto vyžaduje doprovod a dohled zletilého účastníka.

ČLÁNEK XI. – VADY ZÁJEZDY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

1 Pořadatel odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. OZ za vady zájezdu.

2 Má-li zájezd vadu a byla-li tato vada vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 OZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a pořadatel toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3 Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému pořadatelem, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Pořadatel doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

4 Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce pořadatele během trvání zájezdu, či v kanceláři provozovatele. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Pořadatel zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě o zájezdu.

5 K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci pořadatele v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

6 Pořadatel nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

7 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se pořadatel se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

8 Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

9 Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

10 Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník

vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

11 Nejedná-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud pořadatel odmítl nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

12 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži pořadatele.

13 Pořadatel se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

14 Jak je výslovně ujednáno ve smlouvě o zájezdu, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí pořadatel škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

15 Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

ČLÁNEK XII. – ZÁJEZDY NA POSLEDNÍ CHVÍLI

1 Zájezdem „na poslední chvíli“ se rozumí zájezd, který je sjednán v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu podle smlouvy o zájezdu, případně též zájezd, který je ve smlouvě jako „zájezd na poslední chvíli“ pojmenován.

2 U zájezdu na poslední chvíli bude sjednána individuální cena a nepřihlíží se k ceně uvedené v katalogu. Pokud nedojde k jiné dohodě, je cena zájezdu na poslední chvíli celá splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu. Smlouva zaniká okamžikem, kdy bude zájemce v prodlení s placením ceny více než jeden den. Cena zájezdu na poslední chvíli je cenou, která nepodléhá zvýšením podle těchto všeobecných smluvních podmínek.

3 Při uzavření smlouvy o zájezdu poskytne pořadatel zákazníkovi informace o odchylné nabídce služeb, které se vztahují na standardní zájezdy, a které jsou uvedeny v katalogu. Údaj o místu ubytování je při sjednání zájezdu na poslední chvíli pouze orientační. Totéž se týká i údajů o hotelových pokojích, ve kterých bude zákazník ubytován (zejména počtu lůžek).

4 V dalším platí pro zájezd na poslední chvíli pravidla stanovená těmito všeobecnými smluvními podmínkami, pokud z povahy jednotlivých ustanovení těchto podmínek nevyplývá něco jiného.

ČLÁNEK XIII. – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1 Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby pořadatel zpracovával jeho osobní údaje, které mu poskytl, a to v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů.

2 Pořadatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu smlouvy o zájezdu za účelem naplnění účelu smlouvy o zájezdu. Pořadatel je dále oprávněn předat osobní údaje třetím osobám v rozsahu nutném pro naplnění účelu smlouvy o zájezdu, zejména za účelem

přepravy zákazníků, poskytování služeb a ubytování zákazníkům apod.

3 Pořadatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje zákazníků poskytnuté mu za účelem zajištění služeb cestovního ruchu a nabízení dalších služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných pořadatelem (včetně vyhodnocování pro účely věrnostních programů, poskytování slev a bonusů), vždy však v souladu se zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

4 Pořadatel je dále oprávněn zpracovávat osobní údaje za účelem věrnostních programů (slev, bonusů apod.), pokud zákazník vyslovil souhlas se zpracováváním osobních údajů pro tento účel ve smlouvě o zájezdu. Souhlas zákazník uděluje na dobu neurčitou. Zákazník má právo takto udělený souhlas kdykoli písemně odvolat.

5 Pokud zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů, jakož i k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle tohoto článku VSP.

6 Osobní údaje jsou zpracovávány v rezervačním systému pořadatele opatřeném heslem a rozděleném podle jednotlivých destinací, k němuž mají přístup pouze zaměstnanci pořadatele k tomu pověřeni dle náplně práce.

7 Zákazník má právo, aby mu pořadatel sdělil, v jakém rozsahu a pro jaký účel jsou jeho osobní údaje zpracovávány.

8 Zákazník má právo požádat pořadatele o vysvětlení, pokud se domnívá, že pořadatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem. Zákazník má dále právo na odstranění závadného stavu, zejména na provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

9 Pořadatel je povinen při zpracování osobních údajů zákazníka dbát na to, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, a aby byl chráněn před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého života.

ČLÁNEK XIV. – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1 Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu

2 Zákazník stvrzuje svým podpisem smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil, přečetl je, těmito podmínkám rozumí a v plném rozsahu s nimi souhlasí.