

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY 2021 pro účast na zájezdech CK: CONNEA TRAVEL s.r.o. – CESTOVNÍ KANCELÁŘ, s.r.o., v. 2021.

2 platné od 11.5.2020

1. PŘEDMĚT SMLOUVY A VYMEZENÍ ZÁJEZDU

1. Předmětem Smlouvy o zájezdu (dále jen SZ) je zájezd z nabídky cestovní kanceláře CONNEA TRAVEL, s.r.o. (dále jen CK) identifikované na SZ nebo jiné služby cestovního ruchu sjednané individuálně. CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd z nabídky CK za podmínek a v rozsahu v něm uvedeném a dále upřesněném v podrobných pokynech k zájezdu.

2. Vymezení zájezdu v nabídce obsahuje termín (datum odjezdu a návratu) a program zájezdu, služby poskytnuté během zájezdu, včetně způsobu ubytování a stravování, a předběžnou cenu zájezdu.

3. Vzhledem k rozsáhlému programu zájezdu jsou uvedeny pouze podstatné body programu a na trase cesty pouze významné zastávky. Programem a trasou zájezdu se v případě zájezdů s leteckou přepravou rozumí až začátek programu v zemi přeletu.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. SZ může být uzavřena osobně přímo s CK nebo prostřednictvím obchodního zástupce, který jedná na základě uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. SZ nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu zákazníkem a následně podpisem CK.

2. Podpisem smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit cenu zájezdu uvedenou v SZ formou zálohy nebo plné ceny zájezdu a rovněž povinnost uhradit odstupné (stornoplatek) v případě zrušení zájezdu z jeho strany. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu, nebo druhé zálohy v případě Jubilejní slevy zákazníkem je CK oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit bez dalšího upozornění a dále postupovat dle stornovacích podmínek (článek 10). Povinnost uhradit stornoplatek tímto tedy zůstává zachována.

3. SZ musí být uzavřena písemnou formou, za kterou je považováno doručení podepsané SZ do CK osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky (dle § 2525 Občanského zákoníku).

4. Při uzavření SZ vydá CK zákazníkovi Potvrzení o zájezdu v textové podobě, kde CK uvede:

- (1) a) místo určení cesty nebo pobytu, trasu a délku pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i počet nocí,
- b) ujednané dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek a dopravní spojení; není-li přesný čas ještě stanoven, sdělí pořadatel a tam, kde je to významné, zprostředkovatel prodeje zájezdu zákazníkovi přibližný čas odjezdu a příjezdu,
- c) umístění, hlavní znaky a případnou turistickou kategorii, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu ubytování zařazeno,
- d) ujednané stravování,
- e) návštěvy, výlety nebo jiné služby zahrnuté v celkové ceně zájezdu,
- f) údaj, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude zákazníkovi poskytována v rámci skupiny a, je-li tomu tak a je-li to možné, o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislosti,
- g) jazyk, v němž se služby cestovního ruchu poskytují, závisí-li využití těchto služeb zákazníkem na ústní komunikaci, a
- h) údaj, zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost zákazníka údaj o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby zákazníka.
- (2) a) obchodní firmu a adresu sídla nebo adresu bydliště pořadatele, popřípadě i adresu nebo bydliště zprostředkovatele prodeje zájezdu, jejich telefonní čísla a elektronické adresy,
- b) celkovou cenu zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout,
- c) způsob platby včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a časový rozvrh pro zaplacení zbývajících částí ceny, nebo peněžité jistoty, které musí zákazník uhradit nebo poskytnout,
- d) nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy podle § 2536 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku, e) obecné údaje o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) údaj, že zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odstupného stanoveného pořadatelem v souladu se zákonem upravujícím některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu,
- g) údaj o pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti,
- h) zvláštní požadavky zákazníka, které pořadatel přijal,
- i) název a kontaktní údaje subjektu, který má poskytnout ochranu pro případ úpadku, včetně jeho adresy, a je-li to důležité, název příslušného orgánu určeného daným členským státem pro tento účel a jeho kontaktní údaje,
- j) jméno, adresu, telefonní číslo, elektronickou adresu a případně faxové číslo místního zástupce pořadatele, kontaktního místa nebo jiné služby, které zákazníkovi umožní urychleně pořadatele kontaktovat a účinně s ním

komunikovat, požádat o pomoc, ocitne-li se zákazník v nesnázích, nebo vytknout vadu zájezdu,

k) údaj, že zákazník musí v souladu s § 2537 odst. 2 občanského zákoníku, vytknout vadu zájezdu,

l) údaje umožňující spojit se s nezletilým nebo s osobou, která za nezletilého odpovídá v místě jeho pobytu, cestuje-li nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, a zahrnuje-li zájezd ubytování,

m) údaje o dostupných vnitřních postupech vyřizování stížností a o způsobech alternativního řešení sporů podle jiného právního předpisu,

n) údaj o právu zákazníka postoupit smlouvu v souladu s § 2532,

o) lhůtu, ve které zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, a

p) případné další podmínky, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou-li pro určení podmínek důvody.

(3) Že odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a že má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

Zákazník podpisem SZ nebo objednávky stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto Všeobecných smluvních podmínek a to i ve prospěch dalších osob uvedených v SZ, pro které SZ sjednává. Podpisem SZ zákazník rovněž stvrzuje, že se seznámil se zněním popisu zájezdu.

5. SZ zákazník podává na formuláři CK. Po přijetí SZ a uhrazení zálohy zašle CK zákazníkovi jeho potvrzenou kopii SZ.

6. Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží návrh SZ, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu, místo náhradníka nebo vrácena záloha v plné výši způsobem dle vzájemné dohody.

7. Slevy uplatňuje zákazník sám při sjednávání SZ. Slevy nelze uplatnit dodatečně.

8. Pokud zákazník uzavírá SZ ve prospěch dalších zákazníků, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto zákazníků souhlas uzavřít tuto SZ. Dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací) a za předání jejich osobních dat při uzavírání SZ (především jméno, datum narození, adresu příp. číslo pasu) nutných pro zařazení do zájezdu.

9. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“, které je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu písemně.

10. Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář.

11. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit zákazníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v podrobných pokynech k zájezdu. CK neodpovídá za škody způsobené nedodržením podmínek uvedených v podrobných pokynech ze strany zákazníka a není to důvodem k uplatnění reklamace.

3. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

1. Cena zájezdu je stanovena smluvně mezi CK a zákazníkem a je považována za zálohu až do realizace zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH a jsou kalkulovány se směnným kurzem k cizím měnám.

1.1 Cena zahrnuje: služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v odstavci „Cena zahrnuje“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby.

1.2 Cena nezahrnuje zejména náklady nepovinné či variabilní, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, víza, stravování, cestovní pojištění, pobytové taxy a vše ostatní, co není uvedeno v odstavci „Cena zahrnuje“.

2. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto: 2.1 Platná záloha činí poměrnou částku 50 % z celkové ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb (v případě letecké dopravy může záloha činit až 100 % ceny letenky a 50 % celkové ceny zájezdu a objednaných služeb vyjma letenky) a musí být uhrazena zároveň s podáním SZ (respektive do 3 pracovních dní v případě bankovního převodu), pokud není uvedeno jinak.

2.2 Doplatek musí být uhrazen nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb. V případě neuhrazení doplatku má CK právo vyřadit zákazníka ze zájezdu. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o zrušení účasti ze strany klienta, zákazník je tedy povinen uhradit CK odstupné dle odst. 10. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha, bude snižena o odstupné a výsledná suma bude zákazníkovi vrácena.

3. V případě uzavření SZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen ihned uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb.

4. Cenu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti, bankovním převodem či složenkou a u vybraných zájezdů také platební branou na webu CK a to platební kartou nebo potvrzením ve svém internetovém bankovníctví) nebo u obchodního zástupce, který má s CK uzavřenou platnou smlouvu o obchodním zastoupení. V tomto případě se zaplacením rozumí převod zákaznickovy platby od obchodního zástupce na účet CK.

5. V případě stravování zahrnutého v ceně zájezdu CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

6. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v emailu nebo přímo na SZ. 7. Zákazník bere na vědomí, že CK nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, pokud není u zájezdu uvedeno jinak. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla (služba doobsazení).

4. LETENKY

1. Pokud není u zájezdu uvedeno jinak, CK zprostředkovává zákazníkům nákup letenek na základě objednávky – mandátní smlouvy (tzn., že dodavatel službu dodává přímo zákazníkovi) a v tomto případě CK nenesou odpovědnost za škody a nedostatky způsobené dodavatelem.

2. V nabídce jsou uváděny pouze předběžné ceny letenek a nutných poplatků k letenkám kalkulované k 19.9.2019.

3. Ceny letenek a poplatků se mohou měnit až do nákupu letenek.

4. CK zpravidla kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu účastníků potřebného k uskutečnění zájezdu.

5. V případě zvýšení ceny letenky nebo letištních tax a poplatků, má CK právo požadovat doplatek rozdílu oproti ceně uvedené v nabídce,

6. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cen nabídky nebylo možno zjistit cenu aktuální, viz bod 2).

7. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.

8. V případě požadavku klienta na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu je cena zájezdu smluvní.

9. CK je povinna informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude sdělena na vyžádání a upřesněna v podrobných pokynech k zájezdu. 10. CK má právo dle potřeby přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou. Jejich cena bude v tomto případě zahrnuta v rámci ceny letecké přepravy do ceny zájezdu.

11. Při stornování leteckého zájezdu se stornoplatek nevypočítává pouze dle článku 10 Odstupné. těchto Všeobecných smluvních podmínek, ale ovlivňují ho stornovací podmínky letecké společnosti.

12. CK nekompensuje zmeškání programu zájezdu z důvodu zpoždění letecké dopravy. Takovou kompenzaci je zákazník oprávněn požadovat přímo po letecké společnosti.

5. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. CK si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit typ dopravního prostředku, program, trasu a další sjednané služby, které zahrnuje uzavřená SZ. CK neručí za plné dodržení programu nebo jeho ukončení v důsledku vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo neodvratitelné události, které nemohla zabránit, kdykoli v průběhu zájezdu. Pro účely této smlouvy je neodvratitelnou událostí míněna např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, lidové hnutí, vypuknutí nepokojů, vzbouření, stávka, úřední zákaz, pirátství, civilní či vojenská nehoda, výjimečný stav, epidemie, vážné onemocnění nebo úraz či úmrtí účastníka či vedoucího zájezdu, nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelné pohromy, posun termínu slavností či jejich úplné zrušení, dopravní kolapsy, zdržení na hranicích, či v dopravních zácpách a v dalších mimořádných případech jako jsou nehody autobusů, technické problémy dopravního prostředku krach letecké společnosti, u které mají klienti prostřednictvím CK zakoupené letenky apod. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. U všech zájezdů s turistickým nebo cykloturistickým programem je změna programu vyhrzena v závislosti na aktuálním počasí v dané oblasti. Změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oproti textu v nabídce se nepovažuje za změnu programu.

2. CK si vyhrazuje právo a zákazník souhlasí s posunem termínu leteckých zájezdů (do 4 dnů) nebo ostatních autobusových zájezdů (o 2 dny) a s úpravou délky trvání zájezdu provedenou v souvislosti se změnou termínu (do 2 dnů). Tyto změny může CK učinit do 20 dnů před odjezdem zájezdu. Navrhne-li CK podstatnou změnu zájezdu, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě podle smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí.

3. U autobusových zájezdů je CK oprávněna bez náhrady zrušit jakékoliv nástupní místo, kde je nahlášeno méně než 6 nastupujících účastníků zájezdu, u leteckých zájezdů pak změnit odletové či nástupní místo.

4. Za platné nástupní místo se považuje místo, které je uvedeno na SZ. Jakákoli změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením CK a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů spojených se změnou nástupního místa.

5. V případě menšího počtu účastníků autobusového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.

6. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK.

7. V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení dodatkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek 300 Kč za každou takto požadovanou změnu. V případě změny u leteckých zájezdů, resp. vlakových zájezdů se k manipulačnímu poplatku připočte poplatek za změnu jména cestujícího na letence, resp. vlakové jízdence dle platných podmínek letecké společnosti, resp. železničního dopravce. Výše tohoto poplatku u jednotlivých dopravních společností a může dosáhnout i hodnotu celé letenky. Výše poplatku za změnu jména cestujícího bude zákazníkovi sdělena individuálně. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za zrušení účasti na zájezdu dle článku 10, nestanoví-li CK jinak.

6. PORUŠENÍ SZ V PRŮBĚHU ZÁJEZDU

1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi řádně a včas služby cestovního ruchu (nebo jejich podstatnou část), nebo zjistí, že k této situaci dojde, je CK bez zbytečného odkladu povinna provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Nelze-li toho dosáhnout jinak než poskytnutím služeb nižší kvality, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

7. POSTOUPENÍ SZ

1. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí být doručeno nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu a musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SZ.
2. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě dalších nákladů spojených s touto změnou.

8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

1. Realizace zájezdů z nabídky CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. U autobusových zájezdů je tento počet zpravidla 38 osob, u leteckých zájezdů zpravidla 15 osob (není-li uvedeno jinak).
2. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků. A to: nejpozději 48h před poskytnutím první služby u zájezdů s délkou do 2 dnů, 7 dnů před poskytnutím první služby u zájezdů s délkou 2-6 dnů a 20 dnů před poskytnutím první služby u zájezdů s délkou 6 a více dnů. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.
3. CK má právo na zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci kdykoli před odjezdem. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.
4. V případě, že CK zruší zájezd z důvodů uvedených v této kapitole, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu.

9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. CK může před zahájením zájezdu od SZ odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
2. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odpustné dle odstavce 11 a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SZ.
3. Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených zákonem a to naprosto jednoznačnou formou.
4. Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou SZ, kterou navrhla CK, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové SZ poskytla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout. Je-li náhradní zájezd vyšší jakosti, nemá CK právo požadovat žádný doplatek. Pokud je tomu naopak – vyplatí CK zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.
5. Odstoupí-li zákazník od SZ z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele nebo bez udání důvodu, je zákazník, povinen zaplatit CK odpustné (stornoplatek) za sebe i za každou přihlášenou osobu dle článku 10 a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SZ.
6. Za den odstoupení od SZ ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CK písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na zájezdu. Zákazník je povinen odstoupení od SZ oznámit na místě, kde zájezd koupil nebo v CK.
7. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od SZ porušení povinnosti CK stanovené SZ nebo zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové SZ v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané SZ, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SZ, aniž by byl zákazník povinen platit CK odpustné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
8. Při uzavření nové SZ se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní SZ považují za platby podle nové SZ.

10. ODSTUPNÉ

1. Výše odpustného (stornoplatku) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od SZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Při určení počtu dnů pro výpočet stornoplatku se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Výše odpustného se stanovuje z celkové ceny zájezdu (tj. základní ceny zájezdu + všechny příplatky zákazníkem objednané) a činí: - Do 60 a více dnů včetně před rozhodnou skutečností: 20% z celkové ceny zájezdu s autobusovou dopravou, resp. 35 % z celkové ceny zájezdu s leteckou či vlakovou dopravou z celkové ceny objednaných služeb (min. částka 800 Kč, resp. 200 Kč u jednodenní zájezdů);

- 59–26 dnů před odjezdem: 50 % celkové ceny objednaných služeb;
 - 25–10 dnů před odjezdem: 80 % z celkové ceny objednaných služeb;
 - 9 a méně dnů před odjezdem a při nedostavení se k odjezdu činí odpustné 100 % celkové ceny objednaných služeb.
- Komplexní léčebné pojištění je nevratné; v případě odstoupení od SZ ze strany zákazníka činí stornovací poplatek 100 % z ceny pojištění.
2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přerušil účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí odpustné 100 % z ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odpustné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
 3. Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výdaje CK za zákazníka ke dni odstoupení od SZ převyšují odpustné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se toto odpustné na hodnotu těchto výdajů + základní 3 % poplatek (min 300 Kč).
 4. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedené odpustné.
 5. Sazby odpustného se vztahují i na doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu.
 6. Odpustné u letenek a příslušných poplatků se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti). Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.
 7. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmánu/chatky/vily nižším počtem osob.

11. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A REKLAMACE

1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou SZ a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá SZ nebo službě nabízené v nabídce a v případných upešňujících informačních materiálech, může uplatnit své právo na reklamaci.
2. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
3. Reklamacie musí být učiněna bez zbytečného odkladu, CK je povinna vydat zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy zákazník vadu vytknul, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.
4. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u vedoucího zájezdu.
5. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:
 - zákazníkem,
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná – neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
7. V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí (bod 5.1), je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc dle svých možností.

8. CK neručí:

- za majetek účastníků zájezdu (včetně kol) v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,
- za udělení víz příslušnými zastupitelskými úřady,
- za případné zpoždění autobusové, trajektové nebo letecké dopravy z technických či dopravně provozních důvodů (např. přetížené koridory atd.) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou (např. změna trasy letu, skutečné mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a let. řádu).

9. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku se vztahují pouze na občany ČR.

10. Výše náhrady škody za závazky z SZ, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. Je povinen sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla

(P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.

12. ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU

1. Zákazník je povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky navštívených států,
- dodržovat právní předpisy navštívených států,
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu pokud totopojištěnínezahrnutodocenyzájezdu,
- dodržet místo nástupu, které uvedl,
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavě tuto trasu i zakázat),
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se účastní zájezdu osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu. U osob mladších 15 let pak zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas v termínu určeném CK,
- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK,
- neprodleně upozornit CK (jejího zástupce) v případě, že sledá neplnění SZ ze strany CK.

2. Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

3. Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

4. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní zodpovědnost, a to i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři.

5. Je-li zákazník pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu, má vedoucí právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu či zakázat mu plánovanou trasu. V krajním případě může vedoucí vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK. 6. Zákazník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informačního charakteru.

7. Každý zákazník si odpovídá za své cestovní dokumenty a za jejich správnost a platnost. Při jejich zapomenutí, ztrátě či neexistenci těchto dokumentů je sám sobě odpovědný za škody tímto způsobené. Držitelé jiných než českých cestovních pasů jsou povinni zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlají navštívit, a ručí za správné zajištění všech požadovaných vízových formalit sami.

8. Zákazník prohlašuje, že: – si není vědom žádných závažných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje; - bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;

- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistiky);
- uhradí eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SZ;
- se před a během sportovního programu zdrží požívání alkoholu a omamných látek;
- pokud uzavírá SZ ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu;

13. POJIŠTĚNÍ CK A LÉČEBNÉ POJIŠTĚNÍ

1. CK je pojištěna proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999 Sb., v platném znění. Informace o platném pojištění proti úpadku v kanceláři CK.

14. AUTOBUSOVÁ DOPRAVA – SVOZY

Hlavním odjezdovým místem zájezdů je Praha (pokud není uvedeno jinak).

Další odjezdová místa naleznete v podrobných informacích k zájezdům a jsou možná po dohodě, někdy za příplatek (viz konkrétní informace u zájezdů). Minimální počet osob na realizaci dalších odjezdových míst je 6 osob (pokud není uvedeno jinak).

Pozn.: CK si vyhrazuje právo zajišťovat svozy z dalších odjezdových míst osobními automobily či mikrobusey. V případě, že je v jednom nástupním místě méně než 6 účastníků, CK je oprávněně již potvrzené odjezdové místo zrušit (případný zaplacený příplatek za svoz bude vrácen) či změnit zajištění dopravy klientů k zájezdu na veřejnou hromadnou dopravu (meziměstské autobusy, vlak, metro). O neuskutečnění svozu bude klient informován v pokynech na zájezd a může volit mezi individuálním transferem a využitím nabídky CK.

Trasy nástupních míst mohou být vzájemně kombinovány. Svozy na trase Brno–Praha a Hradec Králové/Pardubice– Praha CK zajišťuje také pomocí pravidelných linek autobusů nebo vlaků dopravní společnosti RegioJet, České Dráhy, případně dalších.

Změna služby svozu nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného stornopoplatku.

15. DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ

- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny.
- Pokud zvolíte typ pokoje 3lůžkový, zpravidla se jedná o 2lůžkový pokoj s přistýlkou či palandou, počítejte s nižším pohodlím. 1lůžkové pokoje mají většinou menší podlahovou plochu a často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u klasických pokojů uveden.

- Ubytovací kapacity ve Francii a Itálii v turisticky vytižených lokalitách mohou vyžadovat od klienta místní turistickou pobytovou taxu, která není zahrnuta v ceně ubytování. Její výše se může měnit a je splatná v eurech na místě cca 1-4 EUR/den.

- Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb než jaké jsou zajištěny při nákupu za nabízené ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.

- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přírážka k ceně jako za rezervaci 1lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

- Zákazníkovi, který cestuje sám, můžeme u některých zájezdů nabídnout možnost doobsazení pokoje. V tomto případě nebude zákazníkovi účtován příplatek za 1lůž. pokoj. Podpisem SZ tedy souhlasí s doobsazením do 2– 3lůž. pokoje.

- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.

- Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.

- Zvláštní požadavky uváděné na smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

- Večeře zahrnuté do ceny zájezdu i večeře, které je možné si přibojednat, neobsahují nápoje (pokud u zájezdu není výslovně uvedeno jinak).

- Termín „nabídka“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál CK, který byl klientovi prokazatelně předán. Odlíší se od této smlouvy má, vždy přednost SZ.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny zájezdy a služby zveřejněné v nabídce CK a na jejich webových stránkách. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto Všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách a tyto aktualizované podmínky budou platit pro SZ uzavřené po datu zveřejnění.
2. Uzavřením SZ je CK oprávněna ze zákona zpracovávat osobní údaje (dále jen OÚ), které v souvislosti s uzavřením SZ získá, v rozsahu: jméno, příjmení, titul, datum narození, nezbytné údaje cestovního dokladu v rozsahu SZ, místo trvalého pobytu, kontakt na blízké osoby, číslo bankovního účtu, evidence plateb, elektronický kontakt, příp. jiná uvedená kontaktní adresa, telefonické spojení, případně číslo letu, v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen ZOOÚ), ve znění platných právních předpisů, a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob, v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
3. CK se zavazuje, že jako Správce osobních údajů bude s OÚ zákazníka předanými CK zákazníkem nebo obchodním zástupcem, jako zpracovatelem, trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem poskytování služeb dle SZ a tvorby zákaznické databáze, a že svým jednáním nebo opomenutím nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení ZOOÚ. Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření ochrany osobních údajů před náhodným poškozením nebo jiným úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, poškozením, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli neoprávněným užitím OÚ. Zákazník může CK požádat o informace o zpracování jeho OÚ a CK je povinna mu tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že jeho OÚ jsou CK zpracovávány v rozporu se zákonem nebo účelem jejich zpracování, má právo požádat o

vysvětlení, či požadovat odstranění tohoto stavu, zejména blokováním, opravou, doplněním nebo likvidací OÚ, případně se může obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

4. Pro účely plnění SZ je zákazník a všichni jeho spolucestující srozuměni, že jejich OÚ mohou být v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny, muzea, galerie, památkové objekty, apod.).

5. 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. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

6. CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat v sídle společnosti Šternberkova 1357/10, 170 00 Praha 7, prostřednictvím emailu: zdenka.juzova@conneatravel.cz, nebo na tel: +420 733 727 378; Na tyto kontakty se může zákazník obracet také v případě úpadku společnosti.

7. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost Všeobecných podmínek a SZ.

8. CK si vyhrazuje právo změny programu jednotlivých dní vzhledem k počasí, dopravní situaci, případně konání místních slavností.

9. CK neručí za případné změny v termínu či programu slavností a festivalových akcí, které jsou zahrnuty do programu zájezdu.

10. Smluvní strany prohlašují, že jsou obeznámeny s obsahem těchto Všeobecných smluvních podmínek, souhlasí s nimi a stvrzují tento fakt podpisem na SZ.