

Všeobecné smluvní podmínky pro účast na zájezdech CK GEOPS – CESTOVNÍ KANCELÁŘ, s.r.o., v.2018 v.1.5.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY A VYMEZENÍ ZÁJEZDU

1. Předmět Smlouvy o zájezdu (dále jen SZ) je zájezd z nabídky cestovní kanceláře GEOPS (dále jen CK) identifikován na SZ, nebo jiné služby cestovního ruchu sjeďdné individuálně. CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd z nabídky CK za podmínek a v rozsahu v něm uvedeném a dále upřesněným v podrobných pokynech k zájezdu.
2. Vymezení zájezdu v katalogu 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 zájezdů jsou uvedeny pouze podstatné body programu a na trase cesty pouze významné zastávky. Programem a trasou zájezdu se v případě zájezdu s leteckou přepravou rozumí až začátek programu v zemi příletu.

2. UZAVŘENÍ SMLUVY 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 mč. SZ nevbyá platnosti a účinnosti ke dni podpisu zákazníkem a následně podpisem CK.
2. Podpisem smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit cenu zájezdu uvedenou v SZ formou zálohového nebo plné ceny zájezdu a rovněž povinnost uhradit odstoupení (stompoptake) v případě zrušení zájezdu z jeho strany. V případě neodhození termínu úhrady ceny zájezdu, nebo druhé zálohy v případě Jubilejí slemy zákazníkem je CK oprávněna zákazníkovi zadat zrušit bez dalšího upožornění a dále postupovat dle stornovacích podmínek (odstavec 11). Povinnost upravit stornovací limity 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. Zákazník podpisem SZ nebo objednávky stvrzuje, že se seznámil a souhlasil se všemi body včetně 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 s katalogovým zněním popisu zájezdu.

5. SZ zákazník podává na formuláři CK. Po přijetí SZ a uhrazení zálohy zašle CK zákazníkovi jako potvrzovou kopii SZ.
6. Pokud je zájezd již termínem v den, kdy CK obdrží návrh SZ, bude zákazníkovi nabídnut jiný obsah zájezdu, místo náhradníka nebo vrácena záloha v plné výši způsobem dle vzájemné dohody.
7. Stevy uplňují zákazník sám při sjednávání SZ. Stevy nelze uplatnit dodatečně.

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

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

10. Pokud zákazník neodbýří výše uvedené pokyny z ní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník podrobne pokyny k zájezdu obdržel.

11. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v podrobných pokynech, především požadavky na ubytování. 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 neodhozením podmínek uvedených v podrobných pokynech ze strany zákazníka a není to dovodeno k uplatnění reklamce.

3. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

1. Cena zájezdu je stanovena smělnou 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 ořizím měnám ke dni 19.9.2017.

1. Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výše uvedené v katalogu v ostavce „Cena zahrnuje“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuti i další doplnkové služby.
2. Cena nezahrnuje zejména náklady nepovinné či variabilní, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, vily, stravování, cestovní pojištění a vše ostatní, co není uvedeno v ostavce „Cena zahrnuje“.

2.1 Zákazník se zavazuje zaplatit CK u zájezdu takto:

2.1.1 Platná záloha činí povinnou 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 výjme 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 služb, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den přípsání poplatku na účet CK. Bez plnění 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 odstúpné dle odst. 11. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha, bude snížená o odstúpné a výsledná suma bude zákazníkovi vrácena.
3. V případě uzavření SZ se luha vrátí krátě 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) nebo o obchodního zástupce, který má s CK uzavřenou platnou smlouvu o obchodním zastoupení. V tomto případě se zaplacením rozumí převod zákazníkovi platby od obchodního zástupce na účet CK.

5. V případě stravování zahrnutého v ceně zájezdu CK neposkytuje slevu zrušením, křeží tuto slevu v jakémkolí rozsahu nevady.
6. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v tištěném nebo elektronickém katalogu nebo přímo na SZ.
7. Zákazník bere na vědomí, že CK neodplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, pokud není v zájezdu uvedeno jinak. Na žádost zákazníka se CK může pokouset najít vhodné společenství, jeho povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj není neobsazená lůžka v apartmá odpáda.

4. LETENKY

1. Pokud není v zájezdu uvedeno jinak, CK zprostředkováá zákazníkum nákup letenek na základě objednávky – mandátní smlouvy (tzn. že dodavatel službu dodává přímo zákazníkovi) a v tomto případě CK nenese odpovědnost za škody a nedostatky způsobené odstavatelem.
2. V katalogu jsou uvedeny pouze předběžné ceny letenek a nutných poplatků k letenkám kalkulované k 19.09.2017.
3. Ceny letenek a poplatků se mohou měnit až do nákupu letenek.
4. CK vrazá kupuje letenky nejčastěji 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 rovněž oprti ceně uvedených v katalogu.
6. Předpokládáme ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cen katalogu nebylo možno zjistit ceny aktuální, viz. bod č.2).

7. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy o cenu výše včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinít zdržení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.
8. V případě požadavku klienta na jiné ostdevě či návratové místo zájezdu či jiný termín ostdevě 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 vyzádnání a upřesněna v podrobných pokynech pro účastníky.

10. CK má právo dle potřeby přesunout avizovaný ostdev a přílet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuný ztoto Prahy zajistit pozemní dopravou. Její cena bude v tomto případě zahrnuta v rámci ceny letecké přepravy do ceny zájezdu.
11. Při stornování leteckého zájezdu se stornoplatek nepovycitává pouze dle článku 11 „Storno zájezdu“, těchto Všeobecných podmínek, ale ovlivňují ho stornovací podmínky letecké společnosti.

12. CK nepokompzuje zmeškání programu zájezdu z důvodu opoždění letecké dopravy. Takovou kompenzací je zákazník oprávněn požadovat přímo po letecké společnosti.

5. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

1. CK je oprávněna zvýšít cenú zájezdu uvedenou na SZ, pokud při zahájení zájezdu dojde ke zvýšení u a) ceny za dopravu nebo u pohorných hmot, b) plateb spojených s dopravou, c) směnného kurzu české kurory, použitého pro stanovení ceny zájezdu. V případě zvýšení ceny zájezdu z důvodu změny směnného kurzu české kurory bude navýšeny ceny zájezdu stanoveno jako rozdíil celkové ceny služeb závěšících na směnném kurzu ke dni nákupu služeb a celkové ceny těchto služeb ke dni stanovení ceny zájezdu dle bodu 3.1, který se vztahuje k počtu klientů přihlášených na zájezd ke dni zvýšení ceny zájezdu. Navýšení ceny zájezdu je dáno částkou v Kč stanovenou tímto výpočtem.
2. CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.
3. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšít ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdílné ceny uhradit. Zvýšení ceny z důvodu uvedeného v bodě 5.1 není považováno za důvod k odstoupení od SZ.
4. **ZMĚNA PODMÍNEK CESTOVNÍ SMLOUVY**
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 plně dorušení programu nebo jeho ukončení v důsledku vyšší mč. mč, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo neovdraitelné události, které nemohla zabránít, kdykoliv v průběhu zájezdu. Pro účely této smlouvy je neodvratitelnou událostí mjénna např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, těsné hrani, vypuknutí nepokojů, vztoření, stávk, úrady, zákr, právní, civilní či vojenská nehoda, výbuchy stav, epidemie, vážné onemocnění nebo úrta či úmrtí účastníka ú vedoucího zájezdu, nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelné pohromy, ponru termínu slavností či jejich úplné zrušení, dopravní kolaps, záhrny 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 zájezdu s turistickým nebo cykloturistickým programem je změna programu vyhrzena v závislosti na aktuálním počasí v dané oblasti. Směna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oprti textu v katalogu se nepovažuje za změnu programu.
3. CK si vyhrazuje právo a zákazník souhlasí s posunem termínu leteckých zájezdu (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). Týmto změny může CK učinit do 21 dní před odjezdem zájezdu.
4. U autobusových zájezdů je CK oprávněna bez náhrady zrušit jakékoliv nástupní místo, kde jsou nahlášeno méně než 6 nastupujících účastníků zájezdu, u leteckých zájezdů pak zrněnit ostdevě či nástupní místo.
5. Za plněné nástupní místo se považuje místo, které je uvedeno na SZ. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným odsouhlasením CK a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů spojených se změnou nástupního místa.
6. V případě menšího počtu účastníků autobusového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.
7. Změny uvedené v odst. 6.1 až 6.4 a také 6.5, nejsou důvodem k odstoupení od SZ a změna programu není ani důvodem k podání reklamce. V případě, že by tyto změny nastanou před zahájením zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu o nich zákazníka písemně informovat.
8. CK si vyhrazuje právo změnit podmínky SZ. S výjimkou změn uvedených v odst. 6.1 až 6.4, 6.6 a odst. 5.1, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou SZ souhlasit, nebo od SZ odstúpné dle odst. 11. 1. o odstoupení. Odstoupení je nutné podat písemně ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu SZ. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě odstoupení od SZ nabíde CK zákazníkovi jiný zájezd ve srovnatelné kvalitě (pokud je to možné). Pokud zákazník tuto nabídku přijme, tře se platby uskutečněné na základě původní SZ považujívat a platby dle nové SZ.
9. Pokud CK poruší své povinnosti vyplývající z uzavřené SZ, má zákazník právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení složžené zálohy.

10. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služb, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zájezd, například, a) CK zabezpečí slevu z ceny zájezdu, nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jeježž vznik, průběh a následek není závislý na dmnosti a postupu CK. Případně zvýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí hraadí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkům vrací úhrada za nererealizované výjeje.
11. V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení dopadků) a faktulativních služeb, změna místa ostdev, vyslání náhradníka apod.) je CK oprávněna účtovat manipuláční poplatek 300 Kč za každou tato požadovanou změnu. V případě změny osoby u leteckých zájezdů se k manipuláčním poplatkům přičítaje poplatek za změnu osoby na letence dle platných podmínek letecké společnosti. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za zrušení účasti na zájezdu dle odst. 11, nstanouví CK jinak.

6. PORUŠENÍ SZ V PRŮBĚHU ZÁJEZDU

1. Jestliže bu zahájení zájezdu CK neposkytje 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 služb nižší kvality, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíln v ceně.

6. VYSLÁNÍ NÁHRADNÍKA

1. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámít CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v ořizném uvedení. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazíkem. Ozámením musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SZ. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro dany typ zájezdu, může tak zákazník učinit jen výše stanovené lhůtě, a oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

2. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipuláčního poplatku podle této smlouvy, popřípadě dalších nákladů spojených s touto změnou.

7. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

1. Realizace zájezdu v katalogu 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 nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.
3. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události kdykoliv před odjezdem. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelné realizované výjeje.

4. V případě, že CK zruší zájezd z důvodu uvedených v této kapitole, není to důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu.

8. Odstoupení od CESTOVNÍ SMLOUVY

1. CK může před zahájením zájezdu od SZ odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazíkem.
2. Odstoupení CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazíkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstúpné dle ostdev 11.
3. Zákazník musí kdykoliv odstoupit od SZ bez udání důvodu. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CK odstúpné (stompoptake) za sebe i za každou příslušnou osobu.
4. 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 oznámít na místě, kde zájezd koupil nebo v CK.

8.1. Odstúpné

1. Výše odstúpného (stompoptake) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od SZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Při určení počtu dnů pro výpočet stompoptaků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Výše odstúpného se stanovuje z celkové ceny zájezdu (tj. základní ceny zájezdu + všechny příplatky zákazíkem objednané) a ční:

- více než 60 dnů včetně před rozhodnou skutečností: 10% z celkové ceny objednaných služeb (min. částka 500 Kč, resp. 200 Kč u letních zájezdů);
- 59–26 dnů před odjezdem: 50 % celkové ceny objednaných služeb;
- 25–10 dnů před odjezdem: 80 % celkové ceny objednaných služeb;
- 9 a méně dnů před odjezdem a při nedostavení se ojezdu čini odstúpné 100 % celkové ceny objednaných služeb.
Komplexní léčebné pojištění je nevratvé; v případě odstoupení od SZ ze strany zákazníka čini stornovací poplatek 100% z ceny pojištění.
2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, čini odstúpné 100 % z ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd čini odstúpné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
3. Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výjeje CK za zákazníka ke dni odstoupení od SZ převyšují odstúpné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se toto odstúpné na hodnotu těchto výjejů - základní 3% poplatek (min. 300 Kč).

4. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedené odstúpné.
5. Sažby odstúpného se vztahují i na doplňkové služby objednané rámež základní ceny zájezdu.
6. Odstoupení u letenek a příslušných poplatků se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti). Zákazník se zavazuje, že navíc uradí případné výjeje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.
7. V případě sama jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Odstúpné se postupuje při obsazení bungalovu/apartmánu/chaty/vily nižším počtem osob.

12. OPDOVENOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A REKLAMACE
1. Ček a výjma 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 poskytnaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu a v případných upřesňujících informacích 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 služb cestovního ruchu poskytováných v rámci zájezdu.
3. Reklamací může být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději vřka do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečil, ode dne, kdy měl zájezd ukončit podle SZ. Jinak právo na reklamaci zaniká. Při výskytu vad je CK vždy povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a který způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.
4. V průběhu zájezdu lze vadu služb reklamovat u vedoucího zájezdu.
5. CK je povinna vyřídít reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
6. Dojde-li k okolnostem, jeježž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz. mejšo nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK neodpovídá za škodu, kterou zákazník způsobil.

- tímž osobou, která není spojená 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 6.1), je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnadných rchlostech pomoc dle svých možností.
8. CK neručí:
- za majetek účastníků zájezdu (včetně kol) v případě jeho poškození, ztráty či krádeže
- za udlení výly příslušnými zastupitelskými úřady
- za případné opoždění autobusové, trajectkové nebo letecké dopravy z technických či dopravne provozních důvodů (např. přetěžné kondory at.) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou (např. změna trasy letadla, nesnadné mezipřistání, změna let. společnosti, typu letadla a let. řádu).

9. Veškeré útlaje a zajišťování v a bezvzdušném styku se vztahují pouze na občany ČR.
10. Výše náhrady štů za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varsavě, Haagu a v Guadaluajafě a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

Ztrátu, poškození či pozdní dohled zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. Je povinen sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadel (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.

13. OPDOVENOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU

1. Zákazník je povinen:
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky navštívených států,
- dorozvat právní předpisy navštívených států,
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu pokud toto pojištění není zahrnuo do ceny zájezdu,
- dorázit místo nástupu, které uvedl,
- držet pokyny vedoucího zájezdu a sportovních instruktörů, dorozovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo vřavbě tuto trasu i zakázat).

- předložit souhlas zkušebného zástupce v případě, že se účastní zájezdu osoba mlađší 18 let bez jeho doprovodu. U osob mlađších 15ti let pak zajistí doprovod a dohled dospěleho účastníka v průběhu zájezdu.
- v případě, že CK požaduje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas v termínu určeném CK,
- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol pro poškození dle informací poskytnutých CK.

- neprodávě upozornit CK (jejího zástupce) v případě, že sledlá nepříznivý SZ za strany CK.
2. Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neodhozením vzlohů, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.
3. Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu choovat 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 instruktör.

5. Je-li zákazník pod vlvem alkoholú 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 úbytového řádu v kempch, chatách a hotelech. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenapláněné služby ze strany CK.
6. Zákazník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd a její neodhození 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 zapaomnutí, ztrátě či neexistenci těchto dokumentů je sám přej odpovědný za škody tímto způsobené. Držitelé letenek bez českých cestovních pasů jsou povinni zřídit vizové podmínky na zastupitelském ostdevě země, kterou hodlají navštívit, a nuč za správné zajištění všech požadovaných vizových formátů sám.
8. Zákazník prohlašuje, že – si není vědom žádných závazných omezení, která by ohrožila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje:

- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodce a instruktörů 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 turistice);
- uradí eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal službu zajištěné dle SZ;
- se před a během sportovního programu zdrží požívání alkoholu a omamných látek;
- pokud uzavírá SZ ve prospěch osoby mlađší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu;

5. Sažby odstúpného (stompoptake) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od SZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Při určení počtu dnů pro výpočet stompoptaků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Výše odstúpného se stanovuje z celkové ceny zájezdu (tj. základní ceny zájezdu + všechny příplatky zákazíkem objednané) a ční:

- více než 60 dnů včetně před rozhodnou skutečností: 10% z celkové ceny objednaných služeb (min. částka 500 Kč, resp. 200 Kč u letních zájezdů);
- 59–26 dnů před odjezdem: 50 % celkové ceny objednaných služeb;
- 25–10 dnů před odjezdem: 80 % celkové ceny objednaných služeb;
- 9 a méně dnů před odjezdem a při nedostavení se ojezdu čini odstúpné 100 % celkové ceny objednaných služeb.
Komplexní léčebné pojištění je nevratvé; v případě odstoupení od SZ ze strany zákazníka čini stornovací poplatek 100% z ceny pojištění.
2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, čini odstúpné 100 % z ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd čini odstúpné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
3. Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výjeje CK za zákazníka ke dni odstoupení od SZ převyšují odstúpné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se toto odstúpné na hodnotu těchto výjejů - základní 3% poplatek (min. 300 Kč).

4. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedené odstúpné.
5. Sažby odstúpného se vztahují i na doplňkové služby objednané rámež základní ceny zájezdu.
6. Odstoupení u letenek a příslušných poplatků se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti). Zákazník se zavazuje, že navíc uradí případné výjeje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.
7. V případě sama jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Odstúpné se postupuje při obsazení bungalovu/apartmánu/chaty/vily nižším počtem osob.

12. OPDOVENOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A REKLAMACE
1. Ček a výjma 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 poskytnaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu a v případných upřesňujících informacích 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 služb cestovního ruchu poskytováných v rámci zájezdu.
3. Reklamací může být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději vřka do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečil, ode dne, kdy měl zájezd ukončit podle SZ. Jinak právo na reklamaci zaniká. Při výskytu vad je CK vždy povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a který způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.
4. V průběhu zájezdu lze vadu služb reklamovat u vedoucího zájezdu.
5. CK je povinna vyřídít reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění.
6. Dojde-li k okolnostem, jeježž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz. mejšo nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK neodpovídá za škodu, kterou zákazník způsobil.

- tímž osobou, která není spojená 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 6.1), je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnadných rchlostech pomoc dle svých možností.
8. CK neručí:
- za majetek účastníků zájezdu (včetně kol) v případě jeho poškození, ztráty či krádeže
- za udlení výly příslušnými zastupitelskými úřady
- za případné opoždění autobusové, trajectkové nebo letecké dopravy z technických či dopravne provozních důvodů (např. přetěžné kondory at.) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou (např. změna trasy letadla, nesnadné mezipřistání, změna let. společnosti, typu letadla a let. řádu).

9. Veškeré útlaje a zajišťování v a bezvzdušném styku se vztahují pouze na občany ČR.
10. Výše náhrady štů za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzav