

# Důležité informace

## Vážení klienti,

naším přáním je, abyste byli spokojeni. Přečtěte si, prosím, pozorně následující „Důležité informace“, neboť tak zabráníte vzniku falešných očekávání z Vaší strany a získáte správné informace o důležitých okolnostech a skutečnostech, které souvisejí s cestou a pobytem v zahraničí. Pasáž „Důležité informace“ je součástí „Všeobecných smluvních podmínek prodeje“, proto se s textem „Důležité informace“ před zakoupením zájezdu pečlivě seznámte. Prodej našich zájezdů se řídí zákonnou úpravou a dále „Všeobecnými podmínkami prodeje“ a „Důležitými informacemi“, které upravují vztah mezi cestovní kanceláří VÍTKOVICE TOURS s. r. o. (dále jen CKVT) a zákazníkem po uzavření Cestovní smlouvy. Před uzavřením Cestovní smlouvy na zájezd je zákazník povinen seznámit se s informacemi, které k danému typu zájezdu CKVT poskytuje.

### CENOVÉ PODMÍNKY

Cenové podmínky jsou podrobně stanoveny ve Všeobecných podmínkách prodeje. Pro stanovení cen v katalogu LÁZNĚ, RELAX, GOLF 2012 byl stanoven směnný kurz české koruny vůči EUR a USD dle dne 1.2.2012.

### POBYT

Pobyty jsou stanoveny pro každé ubytovací zařízení zvlášť. V označení „Cena zahrnuje“ je uveden počet a druh služeb. Jejich čerpání musí být provedeno v po sobě následujících dnech.

### STRAVOVÁNÍ

U popisu jednotlivých nabídek je vždy uvedena forma stravování. Pro lepší orientaci vysvětlujeme jednotlivé typy stravovacích služeb. Snídaně: kontinentální - je servováno pečivo, máslo, džem, případně plátek sýra či salámu nebo vejce, čaj nebo káva; formou bufetu - hosté se mohou sami obsloužit z nabídky pečiva, sýra, salámu, džemu, másla (dle úrovně hotelu může být k dispozici i jogurt, cereálie, případně teplá kuchyně a ovoce). Mimo čaj a kávu zahrnuje bufet zpravidla více druhů studených nápojů. Večeře: výběr z menu - host si může (zpravidla 1 den předem) vybrat z nabídky několika předem sestavených servírovaných jídel, složených většinou z předkrmu nebo polévky a 1 hlavního chodu a dezertu; bufet - hosté se mohou obsloužit z nabídky předkrmů, polévek, hlavních jídel a dezertů, salátový bufet tvoří nabídka salátů nebo zeleniny, která doplňuje servírovaná menu. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně stravování, není-li v nabídce uvedeno jinak.

### DOPRAVA

Doprava na pobyt a zpět není součástí ceny zájezdu CKVT. Výjimku tvoří poznávací zájezd s autobusovou dopravou v ceně. Zákazníci musí respektovat zákonné předpisy o povinném odpočinku řidičů autobusů. CKVT také neodpovídá za zdržení dopravních prostředků, vzniklá z důvodu přetížení dopravních cest, technické závady nebo vyplývající z mimořádných okolností - vyšší moci, a za škody, které by z tohoto důvodu vznikly zákazníkům. V případě zpoždění dopravního prostředku z výše uvedených příčin nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, případně na jinou náhradu a CKVT nenese za takto vzniklou škodu žádnou odpovědnost. CKVT neumožňuje přepravu živých zvířat v rámci svých autobusových zájezdů.

### AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

Místenky na sedadla se nevystavují a zasedací pořádek tvoří průvodce před cestou tam i zpět zvlášť. Doprava je non-stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami. Autobusy musí dodržovat i na dálnicích max. rychlost 90 km/hod. V nutných případech (dopravní situace, situace na hraničních přechodech, ekonomická efektivnost) má CKVT právo na změnu trasy autobusové dopravy na i mimo území ČR. Při takovéto změně trasy, která má za následek změnu původně potvrzeného nástupního či výstupního místa klienta, přebírá na sebe CKVT náklady na autobusovou jízdenku či vlakovou jízdenku (2. třídy) do nového nejbližšího možného místa nástupu či výstupu, neboť CKVT zákazníkovi oznámí obratem při vzniku této změny. V případě, že klient chce do náhradního nástupního místa využít vlastní osobní automobil, pak má nárok na proplacení pohonných hmot pouze do výše hodnoty autobusových jízdenek nebo vlakových jízdenek 2. třídy. V případě potřeby a v zájmu efektivnější dopravy klientů do pobytových míst si CKVT vyhrazuje právo na možnost přestupů klientů na území i mimo území ČR z autobusu do jiného autobusu. Autobusová doprava je organizována přes území těchto států: Česká republika, Slovensko, Rakousko, Slovinsko. CKVT dbá na kvalitu používaných autobusů, a proto spolupracuje s renomovanými dopravními společnostmi. U všech přeprav nabízených v katalogu CKVT garantujeme klimatizovaný autobus.

### UBYTOVÁNÍ

Ubytování v hotelích, léčebných domech, penzionech i apartmánech nenahrazuje komfort vlastního bytu. CKVT nemá ve své nabídce výlučně nekuřácké hotely a současně negarantuje poskytnutí nekuřáckého pokoje či jiného prostoru v hotelu. Nárok na ubytování vzniká po předložení ubytovacího poukazu - VOUCHERU až po 15. hodině v den nástupu uvedeném na VOUCHERU. Přidělení konkrétních pokojů přísluší prostřednictvím recepce hoteliéroví a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Klient je povinen vyklidit pokoj v den odjezdu do 10 hodin, pokud nedojde k jiné dohodě s recepcí nebo zaměstnancem CKVT. Toto je běžná hotelová praxe, uplatňovaná na celém světě proto, aby mohly být pokoje uklizeny a připraveny pro příjezdící hosty. Zákazník je povinen nahradit škodu, kterou způsobí v ubytovacím zařízení. Pokud jste si z nabídky tohoto katalogu objednali přistýlku v pokoji nebo lůžko „denní místnosti“ v apartmánu, je třeba mít na vědomí, že mohou být ve většině případů tvořeny gaučem, rozkládací pohovkou nebo rozkládacím křeslem. Pokud je v pokoji umístěna přistýlka, dochází tím nutně ke zmenšení volného prostoru v pokoji. Ve dvoulůžkových pokojích s přistýlkou je možná jedna přistýlka, není-li uvedeno přímo u daného ubytovacího zařízení jinak. Pokud je u pokoje nebo apartmánu uveden balkon, může být společný pro více pokojů nebo apartmánů. Pokud je součástí vybavení pokoje přípojka na internet, CKVT nemůže ovlivnit rychlost a kvalitu připojení. Toto je plně v kompetenci hoteliéra. Připojení k internetu je zpoplatněno, pokud to není uvedeno jinak. Parkovací místa u ubytovacích objektů obvykle nejsou součástí ceny. Většina nabídek v katalogu LÁZNĚ, RELAX, GOLF 2012 je na vyžádání.

### PROCEDURY A LÉČENÍ

V katalogu jsou uvedeny pobyty, které zahrnují volně prodejné procedury nebo pobyty se vstupní lékařskou konzultací. Je možné, že z důvodu Vašeho zdravotního stavu nebudete moci čerpat některé z předem připravených procedur a bude Vám nabídnuta náhradní varianta, která plně nahrazuje původně objednané procedury. Procedury se poskytují zpravidla pouze v pracovní dny. Děti do 12 let jsou bez nároku na léčebné procedury.

### MÍSTNÍ POPLATEK (LÁZEŇSKÁ TAXA, POBYTOVÁ TAXA)

Je povinný poplatek, který platí každý host. Není zpravidla zahrnut v ceně a zákazník ho platí podle počtu zakoupených pobytových dnů, a to buď hned při koupi pobytu nebo na recepci při příjezdu. Pobytová taxa je povinný poplatek, který platí každý host v Chorvatsku dle podmínek u jednotlivých ubytovatelů. Pobytová taxa je již zahrnuta v konečné ceně a zákazník ji platí podle počtu zakoupených nocí při koupi zájezdu v CKVT.

### CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Konečné ceny v katalogu LÁZNĚ, RELAX, GOLF 2012 neobsahují cestovní pojištění. Cestovní pojištění pro cestu a pobyt si můžete sjednat prostřednictvím CKVT. Cena cestovního pojištění pro osoby do 18 let činí 25 Kč za osobu a pojistný den, pro osoby starší 18 let činí 35 Kč za osobu a pojistný den. Toto cestovní pojištění zahrnuje pojištění turistických i sportovních cest a také pojištění storna zájezdu. Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CKVT je Smluvním partnerem Cestovního pojišťovna ADRIA Way družstvo, Mírové nám. 3d/519, 703 00 Ostrava - Vítkovice.

Cestovní pojištění zákazníků CKVT se sjednává za podmínek stanovených ve Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění a Smluvních ujednáních pro cestovní pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou objednaním cestovního pojištění zákazníkem v cestovní smlouvě. CKVT v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z pojistného vztahu. Cestovní pojištění nezahrnuje pojištění hodnoty zákazníkem nevyčerpaných služeb, pokud k takovému případu dojde po započítání čerpání služeb uvedených v Cestovní smlouvě. Nevyčerpal-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích a stravovacích služeb, vzniká zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že si zákazník nechá recepcí příslušného ubytovacího zařízení písemně potvrdit, že zákazníkem nečerpané služby ubytovacího zařízení nebude účtovat CKVT.

### SLEVY

Slevy se poskytují ze základní, tzn. katalogové ceny za pobyt (neposkytují se z fakultativních služeb – ze služeb zakoupených navíc, jako například za doplatku za stravování apod.). Veškeré slevy mohou být uplatněny pouze při rezervaci pobytu před uzavřením Cestovní smlouvy a nemohou být nárokovány dodatečně po uzavření Cestovní smlouvy. U slev, kdy je nutné doložit průkaz člena či zaměstnance, je nutné tento průkaz předložit také před uzavřením Cestovní smlouvy.

### SLEVY PRO DĚTI

Lůžka a přistýlky v pokoji jsou obsazovány dle věku zákazníků v pořadí od nejstarší osoby po nejmladší. Slevy dětem na přistýlkách jsou poskytovány dle věku dětí v pořadí od nejstaršího po nejmladší a současně děti nemohou být umístěny na základní lůžka v pokoji, pokud tato lůžka lze obsadit dospělými osobami. Podmínky poskytování slev pro děti jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit. Rozhodující pro uplatnění těchto slev je dosažený věk dítěte a počet dospělých osob ubytovaných společně s dítětem v pokoji (osob platících plnou cenu). Příklad textu v katalogu LÁZNĚ, RELAX, GOLF 2012: Sleva pro dítě do 12 let s 1 dospělým - sleva 40 %. Komentář CKVT: slevu 40 % za podmínek uvedených v katalogu může uplatnit jedno dítě do dosažení svých 12. narozenin, ubytované společně s jedním dospělým. V případě, kdy dítě dosáhne věkové hranice pro poskytnutí slevy v průběhu zájezdu, bude cena účtována, jako by této hranice dosáhlo již před počátkem zájezdu.

### UBYTOVACÍ POUKAZ - VOUCHER

Obdrží zákazník od CKVT po zaplacení celé částky za zájezd společně s pokyny a informacemi na cestu cca 7 dnů před nástupem na zájezd. Formu zaslání si zákazník zvolí přímo v Cestovní smlouvě. Pokud si zákazník zakoupí zájezd v době kratší než 14 dnů před zahájením zájezdu, může být doba doručení VOUCHERU kratší než 7 dnů, s ohledem na ověření, zda celková částka za zájezd byla zákazníkem zaplacená. VOUCHER je dokladem pro poskytnutí služeb zahraničním partnerem. Ve VOUCHERU jsou uvedeny služby, které jste si zaplatili u CKVT a na jejichž čerpání během zájezdu máte nárok. Pokud zákazník svévolně ubytují v pokoji nebo apartmánu více osob, než je uvedeno na VOUCHERU, berou na sebe veškerá rizika (postihy, pokuty, vystěhování apod.) ze strany ubytovatele. Po obdržení VOUCHERU si přezkontrolujte, zda máte v pořádku veškeré doklady a zda jsou ve VOUCHERU uvedeny všechny údaje a služby, které jste si zakoupili. V případě nejasností se, prosím, co nejdříve obraťte na pracovníky CKVT. DO VOUCHERU není ze strany klienta dovoleno jakýmkoliv způsobem zasahovat, cokoli přepisovat nebo vpisovat! Jakýkoliv zásah do VOUCHERU mimo zápisů pracovníky CKVT jej znehodnocuje a činí ho neplatným.

### DALŠÍ DŮLEŽITÉ DOKLADY

Doporučujeme, aby platnost Vašeho cestovního dokladu byla minimálně 6 měsíců po ukončení Vašeho pobytu v zahraničí. V případě mimořádných událostí se v praxi potvrdila oprávněnost požadavku na vyplnění stránky pasu s údaji o příbuzných a známých v místě bydliště, proto doporučujeme předtištěné údaje slabě-tužkou vyplnit tak, jak je požadováno. Při cestách motorovými vozidly je bezpodmínečně nutné mít platný řidičský průkaz, technický průkaz a doklad o pojištění vozidla (zelená karta). Tyto doklady vyžadují policejní orgány všech států, kterými na cestě na pobyt projíždíte. K cestě do států Evropské unie lze jako cestovní doklad použít i občanský průkaz. Informace o platnosti těchto dokladů v zahraničí získáte na příslušném městském či obecním úřadě.

### OSTATNÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE

Dovolujeme si Vás upozornit, že období před a po sezóně přináší vedle výhodných cen i to, že některá ubytovací zařízení na základě nízkého počtu hostů mohou své poskytované služby omezit (např. zrušení nebo výrazné omezení stravování formou bufetu, vypnutí klimatizace, vypuštění venkovních nebo vnitřních bazénů apod.). Rovněž bary, taverny, diskotéky a zařízení nabízející další doplňkové služby nemusí být v provozu. O všech těchto záležitostech rozhoduje vedení daného ubytovacího zařízení bez vlivu CKVT. Poskytnutí slevy v systému LAST MINUTE je vyjádřením možnosti, že kvalita služeb se nemusí rovnat kvalitě služeb zakoupených za plnou katalogovou cenu, neboť hoteliéři tímto způsobem prodávají poslední volná místa. Vzhledem k tomu, že cenné předměty jako šperky, peníze, cestovní doklady apod. zpravidla nelze pojistit, doporučujeme Vám využívání hotelových trezorů, které se ve většině ubytovacích zařízení nacházejí. V případě, že ubytovací zařízení nabízí v rámci svého objektu možnost připojení na internet, nepřebírá CKVT na sebe zodpovědnost za rychlost, kvalitu a bezpečnost přenosu dat v rámci nabízeného připojení.

**Důležité informace k pobytům z katalogu LÁZNĚ, RELAX, GOLF platné od 13.2.2012.**

# Všeobecné podmínky prodeje

Všeobecné podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře VITKOVICE TOURS s. r. o. – IČ 44743840 (dále jen Všeobecné podmínky prodeje). Následující Všeobecné podmínky prodeje platí pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří VITKOVICE TOURS s. r. o. (dále jen CKVT). Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek prodeje jsou i „Důležité informace“, stanovené pro daný typ zájezdu či pobytu. Základní je povinen seznámit se s informacemi, které CKVT k danému typu zájezdu poskytuje. Níže uvedené Všeobecné podmínky prodeje jsou nedílnou součástí Cestovní smlouvy mezi zákazníkem a CKVT.

## I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

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

## II. CENOVÉ PODMÍNKY

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

### Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

a) při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá pobytu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.

b) při zvýšení plátek spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené plátbě na osobu.

c) při zvýšení směrného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu zájezdu zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Takto upravené ceny zájezdů jsou platné dle vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal, a které jsou obsahem konečné ceny sjednané v Cestovní smlouvě. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle CKVT zákazníkům nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Je-li CKVT nucena zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhne zákazníkovi změnu Cestovní smlouvy. Náklady CKVT na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí, rezervace, o které zákazník CKVT požádá, hraď zákazník, a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu jako jednorázový poplatek. Příkladně slevy, vyhlášené CKVT po datu uzavření Cestovní smlouvy mezi CKVT a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečně poskytnutí slevné ceny.

## III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

CKVT má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Cestovní smlouvy minimální zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu, případně jinou částku stanovenou CKVT. Neucíni-li tak zákazník do data sjednání v Cestovní smlouvě, má CKVT právo od Cestovní smlouvy odstoupit a zákazník je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši zaplacených záloh. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána v Cestovní smlouvě, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v Cestovní smlouvě. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozními termín, kdy CKVT obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozními termín, kdy je na účet CKVT připsána požadovaná částka. Při plátbě zálohy či celkové částky za zájezd fakturou bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy ve výši 1000 Kč za každou osobu uvedenou v Cestovní smlouvě. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížena požadovaná doplatek do celkové ceny zájezdu. Při vzniku nepřekážky bude tento vrácen zákazníkovi. V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem k čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést hotovostním vkladem na účet CKVT nebo hotově v kanceláři CKVT. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má CKVT právo od Cestovní smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornoplatky) hraď zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném v Cestovní smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po plnění zaplacení ceny zájezdu. Stornuje-li zákazník (fyzická osoba) zájezd, na který zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CKVT, vrátí CKVT příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení stornoplatky.

## IV. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A RUŠENÍ ZÁJEZDU

Pokud nastanou závažné okolnosti, které CKVT brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek Cestovní smlouvy, je CKVT oprávněna odstoupit od Cestovní smlouvy a zájezd zrušit. Pokud nastanou okolnosti, které CKVT brání dodržet program podle sjednaných podmínek Cestovní smlouvy má možnost nebo byla

nucena provést jejich změnu, je CKVT povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změn Cestovní smlouvy na odstoupení od Cestovní smlouvy. V tomto případě a v případě zrušení zájezdu má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoliv stornoplatků. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změny Cestovní smlouvy, má se za to, že s její změnou souhlasí. CKVT si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže bylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdu s dopravou, organizovanou CKVT, a to:

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

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

## V. ZMĚNA CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA

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

Změna termínu zájezdu nebo místa zájezdu nebo typu ubytování nebo druhu dopravy v Cestovní smlouvě na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany CKVT provedena, pokud jsou reálné podmínky pro tuto změnu. Požadavky zákazníka na změnu Cestovní smlouvy jsou platné až po písemném potvrzení CKVT. Za změnu termínu zájezdu, změnu místa zájezdu, změnu typu ubytování nebo změnu typu dopravy v Cestovní smlouvě ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit částku 400 Kč za každou změnou osobu včetně dětí, pokud provede zákazník tuto změnu v době 30 a více dní před zahájením čerpání služeb. Pokud je změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování nebo změna typu dopravy provedena ze strany zákazníka v Cestovní smlouvě v době 29 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI. Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKVT o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt).

2. Změna jména a jiných osobních údajů, změnu adresy zákazníka či jméno osoby (náhradník), která se místo něho zájezdu účastní, musí zákazník písemně oznámit CKVT. Dnem prokazovaného doručení oznámení do CKVT v níže uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Cestovní smlouvou a splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu osoby zákazníka v Cestovní smlouvě provedenou 30 a více dní před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou přehodnotěnou osobu včetně dětí. Pokud je změna osoby zákazníka v Cestovní smlouvě provedena v době 29 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI. Za změnu jména a jiných osobních údajů viz. adresy zákazníka v Cestovní smlouvě provedenou před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou provedenou změnu. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do CKVT o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů CKVT, spojených s provedením změny.

### 3. Změna počtu osob na Cestovní smlouvě

a) Proveď-li storna 1 osoba ve dvoulicíkovém nebo vícečlenném pokoji, je povinná zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazené lůžko. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nepřijmou podmínky pro vystavení ubytovací poukazu - Voucheru a nemohou jí být poskytnuty služby ze strany CKVT.

b) V případě, že zákazník zaplatí celý apartmán a jedna nebo více osob v apartmánu provede storna, jsou zbývající osoby v Cestovní smlouvě povinny doplatit ve stanoveném termínu rozdíl do původní ceny apartmánu. Pokud tak zákazník neučiní, bude toto posuzovat CKVT jako odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI.

## VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Cestovní smlouvy s CKVT (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storna účasti na zájezdu je CKVT akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje nebo je jejím oprávněným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno CKVT. V tomto případě má CKVT právo účtovat stornoplatek z ceny

zakupených služeb (obsah viz článek II.), vždy max. do výše celkové částky za tyto služby uvedené v Cestovní smlouvě. Poplatty za přehodnocení a cestovní pojištění (viz článek V) nejsou zahrnovány do ceny zájezdu při výpočtu stornoplatku. Stornoplatek hraď zákazník a je účtován ze strany CKVT ihned. **Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací.** CKVT má právo odečíst stornoplatek od složené celé nebo částečné zálohy platby. Pokud stornoplatky budou vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedení doúčtování. Při odstoupení od Cestovní smlouvy je zákazník povinen vrátit všechny ceny (voucher), jinak mu CKVT po odečtení příslušného stornoplatku není povinná vrátit zbytek uhrazené částky, až do doby prokazatelného nezneužití těchto cenin. Po odečtení stornoplatku a vrácení cenin ze strany zákazníka do CKVT obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Tato platba je prováděna přes účtárnu CKVT dekádně. Výše stornoplatku závisí na době, kdy CKVT obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu, a to:

- a) 40 % výše dne před zahájením zájezdu 700 Kč/za každou osobu na cestovní smlouvě
- b) 39 až 30 dní před zahájením zájezdu 20 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč za každou osobu na cestovní smlouvě,
- c) 29 až 8 dní před zahájením zájezdu 50 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč za každou osobu na cestovní smlouvě,
- d) 7 až 4 dny před zahájením zájezdu 90 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč za každou osobu na cestovní smlouvě,
- e) 3 dny a méně před zahájením zájezdu 100 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč za každou osobu na cestovní smlouvě.

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

## VII. ZVLÁŠTNÍ SLUŽBY

Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník je povinen své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření Cestovní smlouvy a to je povinen uhradit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. O zajištění zvláštních služeb v průběhu cesty nebo pobytu může zákazník požádat v mimořádných případech průvodce (delegáta, vedoucího zájezdu), který se pokusí tyto zvláštní služby prostřednictvím Úhrady v takových případech provést zákazníkovi pomocí dodavatelů služeb v příslušné země. Za zajištění této služby je CKVT oprávněna účtovat poplatek 10 % z ceny služeb v předpředu na Kč. CKVT neručí za sníženou úroveň czích služeb u takových akcí, které si zákazník zajistuje na místě u delegáta či průvodce, hotelu či jiné organizace.

## VIII. POJIŠTĚNÍ

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

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

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

## IX. CESTOVNÍ DOKLADY

Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. K povinnostem zákazníka patří předložit CKVT souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu. V případě, že zákazník nemá platný cestovní doklad a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, postupuje CKVT stejně jako by zákazník zájezd stornoval, tedy dle článku VI. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidič-

ský průkaz apod.).

## X. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTÁTNÍCH PŘEDPISŮ

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

## XI. REKLAMACE

Nároky na reklamace je povinen zákazník uplatnit u CKVT písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CKVT, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb mimo nároky, uvedených v článku VIII. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu po zjištění zájady v poskytovateli ubytovacích a stravovacích služeb tyto zájady písemně oznámit receptor příslušného ubytovacího zařízení. V okamžiku vzniku reklamace poskytovatelův služeb musí být mezi zákazníkem a recepti proveden Zápis o předmětu reklamace. Tento zápis musí být ze strany recepte vždy písemně potvrzen. Nevyčerpá-li zákazník zrušivou ze zaplacených ubytovacích a stravovacích služeb, která zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že ubytovací zařízení dá zákazníkovi písemný doklad, že zákazníkem nečerpané služby nebude ubytovací zařízení účtovat CKVT.

## XII. ZDRAVOTNÍ NÁLEŽITOSTI

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

## XIII. ZAVAZADLA

V dopravních prostředcích zajišťovaných CKVT je zdarma převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg/osobu (není-li v pokynech na cestu uvedeno jinak). Zavazadla s váhou přesahující limit 20 kg/osobu mohou být z přepravy vyloučena. Zákazník je povinen nalozit si svá zavazadla do preparního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat zástupce CKVT při zjištění ztráty nebo odcizení o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi.

## XIV. ZTRÁTA DOKLADŮ

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

## XV. UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

Kategorizace ubytovacích objektů dle počtu hvězdiček (\*) si stanovuje každá země samostatně, protože neexistuje jednotná metodika bodování. Proto může existovat značná rozdílnost v hodnocení ubytovacích zařízení oproti zvyklostem v ČR. Z popisu je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Stravování je poskytováno dle namo zahraničního partnera.

## XVI. ŠKODY

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

## XVII. OSTÁTNÍ POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

Zákazník je povinen: a) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

## XVIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CKVT více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejjasnosti před podpisem Cestovní smlouvy se obrátte na pracovníky prodeje CKVT, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Podepsáním Cestovní smlouvy vyloučíte zákazník jménem svým i jménem ostatních osob uvedených na Cestovní smlouvě souhlas s tím, aby CKVT zpracovala v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dobrovolně poskytnuté osobní údaje včetně data narození. Tento souhlas je zákazníkem udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CKVT a dále předány Cestovní pojišťovně ADRIA Way družstvo, pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalozích či písemných nabídkách, odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny. Účty Všeobecné podmínky prodeje CKVT vstoupily v platnost a účinnost dne 3.2.2012 a nahrazují Všeobecné smluvní podmínky CKVT z 4.10.2010 a vztahují se na zájezdy organizované CKVT.

Všeobecné podmínky prodeje pobytů z katalogu LÁZNĚ, RELAX, GOLF platné od 13.2.2012.