

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK KALOUSEK & WILLIAMS a.s.

(nedílná součást smlouvy o zájezdu, účinné od 3.9.2024)

**Všeobecné smluvní podmínky mezi zákazníkem a CK KALOUSEK & WILLIAMS a.s.**, se sídlem Obrovského 402/11, Chodov, 141 00 Praha 4, IČO: 06293514, společností zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 22709 (dále jen „CK“ nebo „cestovní kancelář“) jako pořadatelem, podle ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále „Občanský zákoník“).

## 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU, REALIZACE ZÁJEZDU

(1) Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi pořadatelem zájezdu (cestovní kancelář) a zákazníkem, a na jejím základě se pořadatel zájezdu (cestovní kancelář) zavazuje obstarat pro zákazníka zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou cenu. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), nebo jiným způsobem. Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a cestovní kanceláři udělené plné moci. Zákazník uzavřením Smlouvy u prodejce zmocňuje prodejce k převedení peněz na účet CK. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy o zájezdu jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován.

(2) Údaje o obsahu závazku podle § 2527 Občanského zákoníku a § 2528 odst. 1 písm. b) až d) a f) Občanského zákoníku, které CK nebo zprostředkovatel zájezdu sdělili zákazníkovi podle čl. 1 odst. 2 těchto podmínek, se stávají obsahem smlouvy o zájezdu. Zákazník prohlašuje, že mu CK i zprostředkovatel zájezdu sdělili veškeré změny výše uvedených údajů jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem před uzavřením smlouvy o zájezdu.

(3) Spolu se smlouvou o zájezdu či spolu s potvrzením o zájezdu vydá CK zákazníkovi doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku vystavený pojistitelem nebo doklad o bankovní záruce pro případ úpadku vystavený bankou nebo zahraniční bankou.

(4) Spolu s potvrzením o zájezdu vydá CK zákazníkovi doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku vystavený pojistitelem nebo doklad o bankovní záruce pro případ úpadku vystavený bankou nebo zahraniční bankou.

(5) CK ve smlouvě o zájezdu či v potvrzení o zájezdu uvede:

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 CK 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 souvislostí,

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.

Skutečnosti uvedené v tomto čl. 1 odst. 5 těchto podmínek mohou být uvedeny i v těchto podmínkách, které jsou součástí smlouvy.

(6) CK ve smlouvě o zájezdu či v potvrzení o zájezdu dále uvede:

a) obchodní firmu a adresu sídla CK, 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 CK 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 CK 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 CK přijala,

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 CK, kontaktního místa nebo jiné služby, které zákazníkovi umožní urychleně CK 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 Občanského zákoníku,

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.

Skutečnosti uvedené v tomto čl. 1 odst. 6 těchto podmínek mohou být uvedeny i v těchto podmínkách, které jsou součástí smlouvy.

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

(8) Před uzavřením smlouvy o zájezdu informuje CK zákazníka o tom, že jejich předmluvní komunikace směřuje k uzavření smlouvy o zájezdu.

(9) Smlouva o zájezdu je uzavřena odsouhlasením návrhu smlouvy o zájezdu zákazníkem. Souhlas s uzavřením smlouvy o zájezdu může zákazník vyjádřit i emailem.

(10) Smlouva o zájezdu je účinná jejím uzavřením.

(11) CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu) v textové podobě. Je-li smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena za současné fyzické přítomnosti smluvních stran, může zákazník požadovat její vyhotovení na listině. Obsahují-li smlouva o zájezdu i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější. U smluv uzavřených mimo obchodní prostory podle § 1828 Občanského zákoníku musí být smlouva o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu poskytnuto zákazníkovi na listině; zákazník souhlasí s tím, že smlouva o zájezdu či potvrzení o zájezdu může být zákazníkovi poskytnuto i v jiné textové podobě. Textovou podobou se v těchto

podmínkách rozumí i e-mailová zpráva zasláná do e-mailové schránky příjemce.

**(12) Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků 33 osob.**

(13) Zákazník prohlašuje a potvrzuje, že mu CK i zprostředkovatel zájezdu sdělili jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem před tím, než zákazník učinil závaznou objednávku, a před uzavřením smlouvy o zájezdu údaje uvedené v zákoně upravujícím některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu.

(14) Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že:

a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány tyto Všeobecné smluvní podmínky, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami seznámil sebe i ostatní spolucestující a že s nimi všichni zákazníci i spolucestující souhlasí a zavazují se jimi řídit;

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;

c) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi;

d) mu byl předán příslušný formulář o zájezdu dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz;

f) mu byly poskytnuty údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace, zejména byl informován o povinnosti strpět pro účely cesty, v průběhu cesty, před návratem do vlasti nebo po návratu do vlasti epidemiologická opatření, testy, karanténu nebo izolaci. Také byl informován o přibližných nákladech spojených s testy, karanténou, nebo izolací a o tom, že tyto náklady nese zákazník. Zákazník současně vzal na vědomí, že zdravotní požadavky nezbytné pro účast na zájezdu se mohou v době od zakoupení zájezdu do zahájení zájezdu nebo i v jeho průběhu měnit.

g) mu byl předán kontakt na místního zástupce cestovní kanceláře;

h) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za všechny spolucestující osoby, které se s ním účastní zájezdu. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch nezletilého, prohlašuje, že je jeho zákonným zástupcem, případně, že disponuje souhlasem zákonného zástupce nezletilého, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

(15) Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, nejsou poznávací a turistické zájezdy CK vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

(16) Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce, poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

(17) Není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce, poskytovány až v destinaci.

(18) Nebude-li zákazník před uzavřením smlouvy nebo později informován jinak, musí počítat s tím, že pro účely nastoupení na zájezd budou vyžadována v destinaci, při cestě zpět, a po návratu do místa zahájení zájezdu potvrzení o zdravotním stavu či bude požadováno splnění jiných epidemiologických opatření. Nebude-li zákazník před uzavřením smlouvy o zájezdu nebo později informován jinak, musí počítat s možnou karanténou po návratu do místa zahájení zájezdu.

(20) Sdělení a jakoukoliv komunikaci týkající se smlouvy, si smluvní strany mohou zasílat i na emailové adresy smluvních stran uvedené ve smlouvě.

## **2. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU A ZMĚNA POBYTOVÉHO MÍSTA**

(1) Zvýšení ceny zájezdu je možné dohodou smluvních stran. Smluvní strany se přitom dohodly, že návrh na zvýšení ceny zájezdu zašle CK zákazníkovi nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu.

(2) CK a zákazník se mohou dohodnout na změně pobytového místa nebo termínu zájezdu. Při změně pobytového místa nebo termínu zájezdu na základě požadavku zákazníka dříve než 40 dnů před odjezdem se účtuje poplatek **300 Kč/osoba**.

## **3. PODROBNÉ INFORMACE O ZÁJEZDU**

(1) CK doručí zákazníkovi nejpozději **sedm dnů** před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi předal.

(2) CK sdělí v rámci údajů uvedených v čl. 3. odst. 1 těchto podmínek zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojením a příjezdu.

(3) Spolu s poskytnutím údajů podle čl. 3. odst. 2 těchto podmínek předá CK zákazníkovi v téže lhůtě nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba.

(4) Je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK povinnosti podle čl. 3 odst. 1 a 3 těchto podmínek již při uzavření smlouvy.

## **4. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY ZE STRANY CK**

(1) CK si v souladu s ustanovením § 2531 Občanského zákoníku vyhrazuje právo změnit závazek ze smlouvy o zájezdu jde-li o nevýznamnou změnu; údaje o změně závazku oznámí CK zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem.

(2) Navrhne-li CK v případě, že vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 Občanského zákoníku nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala

podle § 2528 odst. 1 písm. h) Občanského zákoníku, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě, která činí pět dnů, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou podmínek zájezdu souhlasí.

## **5. POSTOUPENÍ SMLOUVY**

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

(2) Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí postupitel (původní zákazník) o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením postupníka (nový zákazník), že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno CK alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.

(3) Postupitel (původní zákazník) a postupník (nový zákazník) jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

(4) Při změně v osobě zákazníka (účast jiné osoby) na zájezdu (termín, celkový počet osob a destinace zůstávají nezměněny) si účtuje CK poplatek ve výši **300 Kč/změna**.

## **6. Odstoupení od smlouvy**

(1) Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. Pro případ odstoupení od smlouvy zákazníkem je sjednáno odstoupné (storno), jak je uvedeno v čl. 7 těchto podmínek.

(2) Odstoupil-li zákazník od smlouvy podle čl. 4 odst. 2 těchto podmínek, vrátí CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. Ustanovení § 2542 až 2544a, § 2913 odst. 2 a § 2918 Občanského zákoníku o náhradě škody se použijí přiměřeně.

(3) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstoupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

(4) CK může odstoupit od smlouvy, pokud:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve čl. 1 odst. 12 těchto podmínek a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě:

1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,

3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo

b) CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

CK v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

(5) Při odstoupení od smlouvy CK vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených Občanským zákoníkem pak snížené o odstoupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy.

## **7. Odstupné (STORNO)**

(1) Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK nebo odstoupí-li od smlouvy CK pro porušení povinnosti zákazníka, zaplatí zákazník odstoupné:

- a) **do 60 dní a více** před zahájením zájezdu **10% z ceny zájezdu;**
- b) **59 – 30 dní** před zahájením zájezdu **30% z ceny zájezdu;**
- c) **29 – 15 dní** před zahájením zájezdu **50% z ceny zájezdu;**
- d) **14 – 8 dní** před zahájením zájezdu **80% z ceny zájezdu;**
- e) **7 dní a méně** před zahájením zájezdu **100% z ceny zájezdu.**

**V případě stornování může být zákazník při splnění podmínek chráněn pojištěním, které může uzavřít prostřednictvím cestovní kanceláře při uzavření této smlouvy; pojištění na storno nelze prostřednictvím cestovní kanceláře uzavřít později.**

(2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že CK porušila svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstoupné.

## **8. REKLAMACE ZÁJEZDU A POMOC ZÁKAZNÍKOVI V NESNÁZÍCH**

(1) Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.

(2) Zákazník bez zbytečného odkladu vytkne CK vadu zájezdu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu.

(3) CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

(4) Neodstraní-li CK vadu ve lhůtě podle čl. 8. odst. 2 těchto podmínek, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstoupného.

(5) Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

(6) Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, CK v případě podle čl. 8 odst. 4 těchto podmínek poskytne zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

(7) Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období.

(8) Omezení výše nákladů podle čl. 8 odst. 7 těchto podmínek se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že cestovní kanceláři sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

(9) CK se nemůže zprostit povinnosti podle čl. 8 odst. 7 těchto podmínek v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

(10) Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 8 odst. 2 těchto podmínek, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Smluvní strany se dohodly, že lhůta pro promlčení nároků zákazníka na slevu je dvouletá.

**(11) Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.**

(12) Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

(13) Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a zákazník o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

(14) Po marném uplynutí lhůty podle čl. 8 odst. 13 těchto podmínek může zákazník od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

(15) Cestovní kancelář je povinna vydat zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

(16) Ocítne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo v situaci podle čl. 8 odst. 7 těchto podmínek, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:

a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,

b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a

c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

## **9. NÁHRADA ŠKODY**

(1) CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník cestovní kanceláři vadu podle čl. 8 odst. 1 až 4 a neodstranila-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody.

(2) CK se povinností k náhradě škody též zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. Smluvní strany se dohodly, že lhůta pro promlčení nároků zákazníka na náhradu škody je dvouletá.

(3) Při porušení povinností, za niž odpovídá, nahradí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle tohoto odstavce těchto podmínek.

(4) Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy o zájezdu nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. V ostatních případech se smluvní strany dohodly, že povinnost CK hradit škodu vzniklou ze smlouvy o zájezdu a/nebo s ní související je omezena do výše trojnásobku celkové ceny zájezdu, s výjimkou náhrady zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví a náhrady újmy.

(5) Právem zákazníka na náhradu škody a na poskytnutí slevy nejsou dotčena jeho práva jako cestujícího podle přímo použitelných předpisů Evropské unie a podle mezinárodních úmluv. Náhrada škody nebo sleva poskytnutá zákazníkovi CK ze smlouvy a náhrada škody nebo sleva podle přímo použitelných předpisů Evropské unie a podle mezinárodních smluv se navzájem odečítají.

## **10. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

(1) **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů** - v případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu nebo ze smlouvy o poskytování cestovních služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: **Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR**, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

## **11. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA**

(1) Cestovní pojištění zákazníka není součástí smlouvy a ceny zájezdu, je však možné prostřednictvím CK cestovní pojištění sjednat.

(2) Cestovní pojištění platí pro zeměpisnou zónu 1 - oblast Evropy včetně ostrovů, Egypta, Tuniska, Maroka, Turecka, Izraele, pokud nebude v cestovním pojištění ujednáno jinak.

## **12. DOPRAVA**

(1) Zajišťuje-li CK zákazníkům a dalším spolucestujícím osobám dopravu, jsou zákazník a další spolucestující osoby povinny dostavit se v CK určeném termínu a čase na sjednané místo nástupu. Nedostaví-li se zákazník či další spolucestující osoby k odjezdu, je CK oprávněna pokračovat v zájezdu bez takového zákazníka či dalších takových spolucestujících osob, které jsou pak povinny zajistit si případnou náhradní dopravu samostatně na vlastní náklady.

(2) CK si vyhrazuje právo na úpravu nástupních míst dle počtu přihlášených osob, a právo **zrušit nástupní místo** v případě menšího počtu osob (4 a méně).

## **13. ZAVAZADLA**

(1) V ceně zájezdu autokarovou dopravou je zahrnuta přeprava jednoho zavazadla do hmotnosti 20 kg/osoba, a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 5 kg/osoba. Při překročení této hmotnosti není CK povinna zavazadla k přepravě přijmout.

(2) V případě nadlimitního zavazadla, pokud jej CK přijme k přepravě, bude účtován poplatek **500 Kč/ks**.

(3) Z důvodu dodržování povolené provozní hmotnosti autobusů, a s ohledem na limitovaný objem zavazadlových prostorů a zachování kultury cestování je nutné, aby cestující respektoval stanovené limity pro přepravu zavazadel.

#### **14. ZPOŽDĚNÍ**

(1) CK plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, upozorňuje však na možnost jejich zpoždění z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí, či přetížení silničních cest.

(2) Zákazníci musí při plánování přípojů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění přepravy.

#### **15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

(1) Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění (pokud je sjednáno), jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit CK.

(2) Zákazník bere na vědomí, že podmínky smlouvy, pojistné podmínky (pokud je sjednáno pojištění) a podmínky odstupného jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých smlouvu uzavírá.

(3) Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zákazník povinen při uzavření smlouvy o zájezdu uhradit **25 % z ceny zájezdu**, dalších **25 % z ceny zájezdu** nejpozději **3 měsíce** před odjezdem, a **doplatek ceny zájezdu** je zákazník povinen uhradit nejpozději **jeden měsíc** před zahájením zájezdu; u jednodenních zájezdů, muzikálů a samostatných autobusových jízdenek se však platí **100 % z ceny zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu**.

**(4) Jakékoliv platby dle smlouvy (včetně zálohy, plateb i doplatku ceny zájezdu) musí být vždy uhrazeny v termínu jejich splatnosti. Prodlení zákazníka s úhradou jakékoliv platby dle smlouvy (včetně zálohy, plateb i doplatku ceny zájezdu) je podstatným porušením podmínek smlouvy zákazníkem, a cestovní kancelář má právo v takovém případě od smlouvy odstoupit.**

(5) Zákazník je povinen uhradit škodu na majetku, kterou způsobí CK nebo na majetku třetí osoby (např. majetek hotelu, vybavení apartmánu).

(6) Zákazník je odpovídá za správnost jím uvedených osobních údajů, a to včetně osobních údajů dalších spolucestujících osob.

(7) Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace.

(8) Zákazník prohlašuje, že je seznámen s použitím jeho osobních údajů a osobních údajů dalších spolucestujících osob v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení

směrnice 95/46/ES. Kompletní informace o zpracování osobních údajů, účelech a dobách zpracování a poučení o právech, najdete na [www.ckkalousek.cz](http://www.ckkalousek.cz).

#### **16. KONTAKTNÍ ÚDAJE CK**

CK KALOUSEK & WILLIAMS a.s.  
Obrovského 402/11, Chodov, 141 00 Praha 4  
telefon: +420 465 526 000, +420 603 584 851  
e-mail: [usti@ckkalousek.cz](mailto:usti@ckkalousek.cz)  
web: [www.ckkalousek.cz](http://www.ckkalousek.cz)

**ZÁKAZNÍK SE SEZNÁMIL S TĚMITO  
VŠEOBECNÝMI SMLUVNÍMI PODMÍNKAMI,  
SOUHLASÍ S NIMI A ZAVAZUJE SE JIMI ŘÍDIT:**

**Podpis zákazníka:.....**