

## **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK Lenka s. r. o., cestovní kancelář**

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1 Všeobecné smluvní podmínky CK Lenka s. r. o. (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře CK Lenka s. r. o. se sídlem v Praze 5, Radlická 298/105, IČ 261 25 510.

1.2 Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář.

### **2. Účastníci smluvního vztahu**

2.1 Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) Cestovní kancelář CK Lenka s. r. o., která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (dále jen „cestovní kancelář“).
- b) Zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“).

### **3. Vznik smluvního vztahu**

3.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář s předmětem podle čl. 4 odst. 4.1 písm. a) těchto Podmínek vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“). Smlouva o zájezdu je uzavřena jejím podpisem ze strany zákazníka nebo osobou oprávněnou za něho jednat poté, co obdržel již podepsanou smlouvu od cestovní kanceláře. Návrh Smlouvy o zájezdu předkládá zákazníkovi cestovní kancelář, a to na základě jeho objednávky služeb, kterou cestovní kancelář obdržela, a to buď v písemné, nebo elektronické podobě. Nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu jsou tyto Podmínky, Důležité informace a podmínky pro pobyty se cvičením, Všeobecné pojistné podmínky pojišťovny Allianz a. s, pokud je pojištění zahrnuto v ceně zájezdu nebo si jej zákazník dodatečně objedná nad rámec katalogové nabídky.

3.2 Podpisem smlouvy podle čl. 3. odst. 3.1 těchto Podmínek zákazník stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a že s tímto obsahem souhlasí, jakož i s veškerými smluvními podmínkami.

3.3 Cestovní kancelář se podpisem smlouvy podle čl. 3. odst. 3.1 a odst. 3.2 těchto Podmínek zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

### **4. Předmět smluvního vztahu**

4.1 Předmětem smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář může být:

- a) Zájezd v České republice či mimo území České republiky (dále jen „zájezd“). Zájezdem se rozumí předem sestavená kombinace služeb cestovního ruchu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění. Zájezd je podrobně specifikován v katalogu cestovní kanceláře (v tištěné či v elektronické podobě) a je poskytován za dohodnutou cenu. Podpisem Smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že souhlasí s jejím obsahem, a že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které cestovní kancelář k předmětnému zájezdu uvádí.
- b) Jednotlivé služby cestovního ruchu – ubytovací, stravovací, dopravní či jiné služby cestovního ruchu, které cestovní kancelář zajišťuje na území České republiky i mimo území České republiky jako jednotlivé podle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

### **5. Cenové a platební podmínky**

5.1 Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny zájezdu či ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Zákazník se zavazuje uhradit celkovou cenu zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím (čerpáním). Cena jednotlivých zájezdů je uvedena a specifikována v katalogu cestovní kanceláře. Pokud není v katalogu stanoveno jinak, v ceně zájezdu je zahrnuta cena za ubytování a stravování v rozsahu podle smlouvy, program pro děti včetně školených pracovníků, je-li součástí zájezdu, cvičební lekce a služby sportovních instruktorů u zájezdů s cvičebním programem, u zahraničních zájezdů cena za dopravu, letištní a bezpečnostní taxy a palivový poplatek u letecké přepravy, transfery z letiště do ubytovacího zařízení a zpět na letiště, služby delegáta. Součástí ceny zájezdu není poplatek za vízum a vstupné. Nezaplacení celé ceny či cen jednotlivých služeb před započítáním zájezdu nebo čerpáním služeb, má za následek neposkytnutí zájezdu nebo služby.

5.2 Cena zahraničních zájezdů zahrnuje komplexní cestovní pojištění (zpravidla, pokud v nabídce není uvedeno jinak; rozsah pojištění je vždy uveden v oddílu „cena zahrnuje“), přičemž uzavřením Smlouvy o zájezdu vzniká pojistný vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. V případě, že zákazník nehodlá využít možnost sjednání cestovního pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře, bude mu cena cestovního pojištění odečtena od ceny zájezdu. O této skutečnosti je zákazník povinen informovat cestovní kancelář nejpozději při podpisu Smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník nevyužije možnosti sjednat si cestovní pojištění v rámci Smlouvy o zájezdu, je v jeho vlastním zájmu, aby si toto pojištění sjednal u jiného pojistitele. Neučiní-li tak, cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která mu z důvodu nesjednání cestovního pojištění vznikne. U tuzemských zájezdů si může zákazník prostřednictvím cestovní kanceláře sjednat pojištění storno poplatků zájezdu. Využije-li zákazník tuto možnost, je povinen pojištění objednat společně se zájezdem a uhradit stanovené pojistné současně s 1. zálohou (viz. bod 5.5 těchto Podmínek).

5.3. Pokud klient požaduje ubytování v samostatně v pokoji, je účtován příplatek za obsazení pokoje 1 osobu dle platného ceníku uvedeného u zájezdu, a to bez ohledu na skutečnost, zda jde o 1lůžkový pokoj či vícelůžkový pokoj obsazený 1 osobou.

5.4 Je-li u jednotlivých zájezdů uvedeno cenové zvýhodnění pro děti do určitého věku (např. do 6 let, do 12 let, do 15 let apod.), toto cenové zvýhodnění platí pouze v tom případě, že dítě po celou dobu zájezdu nedovrší uvedeného věku. Pokud však dítě uvedené věkové hranice během zájezdu dosáhne, sleva se na něj nevztahuje a cena celého zájezdu je počítána jako za dospělou osobu.

5.5 Termín úhrady cen zájezdů a služeb:

a) V případě uzavření smlouvy více než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu, není-li uvedeno jinak, u víkendových pobytů 100 % z celkové ceny zájezdu, a to nejpozději do 7 dnů od uzavření Smlouvy o zájezdu. V případě týdenních pobytů v ČR a zahraničních pobytů je zákazník povinen nejpozději 30. den před zahájením zájezdu doplatit zbylou část z celkové ceny zájezdu či služeb, není-li v potvrzení rezervace uvedeno jinak.

b) V případě uzavření smlouvy méně než 30 dnů včetně před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu či služeb při podpisu smlouvy.

c) Za zaplacení ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb se považuje den převzetí hotovosti cestovní kanceláří či den připsání příslušné platby na účet cestovní kanceláře.

## **6. Práva a povinnosti zákazníka**

6.1 Základními právy zákazníka jsou zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

- b) právo vyžadovat od cestovní kanceláře informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy, a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb
- c) právo být seznámen se změnami ve sjednaných službách
- d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy podle čl. 9 těchto Podmínek
- e) právo na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem smlouvy, případně dalších dokumentů
- f) u zájezdů právo na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu
- g) u zájezdů právo písemně cestovní kanceláři oznámit, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba specifikovaná v tomto oznámení; toto právo však může zákazník uplatnit v případě zájezdů a služeb, u kterých je vyžadováno splnění podmínek, kterými mohou být zejména formální povinnosti týkající se vydání víz či vstupních povolení, pojištění, očkování atd., pouze ve lhůtě do 15 pracovních dnů před zahájením zájezdu; v případě ostatních zájezdů a služeb, kde splnění výše uváděných povinností není vyžadováno, ve lhůtě do 3 pracovních dnů před zahájením zájezdu; po uplynutí těchto lhůt toto právo zákazníka zaniká
- h) právo na reklamaci vad služeb a právo na vyřízení reklamace.

6.2 Základními povinnostmi zákazníka jsou zejména:

- a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, a to především povinnost pravdivě a úplně uvést požadované údaje v Smlouvě o zájezdu nebo objednávce; zákazník odpovídá za správnost údajů uvedených v Smlouvě o zájezdu
- b) v případě pozdějších změn osobních údajů či jiných údajů uvedených v objednávce či smlouvě je zákazník povinen tyto neprodleně písemnou formou oznámit cestovní kanceláři
- c) poskytnout cestovní kanceláři součinnost předložením potřebných dokladů (fotografie, cestovní doklad, formuláře žádosti o víza, apod.)
- d) zajistit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka
- e) předložit cestovní kanceláři souhlas zákonného zástupce nezletilého v případě, že nezletilý zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu
- f) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- g) zaplatit řádně cenu zájezdu podle čl. 5 těchto Podmínek
- h) bez zbytečného odkladu sdělit cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám týkajících se podmínek a obsahu sjednaných služeb (změny smlouvy)
- i) převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady
- j) mít při sobě všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu a tranzit (platný cestovní doklad, víza, očkovací průkaz, doklad o zdravotním pojištění apod.). Údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)
- k) cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se o vízové povinnosti do zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat sami, cestovní kancelář nenes odpovědnost za případné problémy s neudělením víza. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník.
- l) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny tyto povinnosti mezinárodními zdravotnickými předpisy
- m) řídit se pokyny delegáta nebo jiné osoby určené cestovní kanceláří a dodržovat stanovený program zájezdu

- n) dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu, včetně předpisů dopravců, ubytovatelů a poskytovatelů ostatních služeb
- o) zdržet se veškerého jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, tedy počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo cestovní kanceláře
- p) uhradit škodu způsobenou cestovní kanceláří, ostatním zákazníkům, příp. třetím subjektům
- q) v případě odstoupení od smlouvy toto písemně cestovní kanceláři oznámit
- r) zaplatit odstupné podle čl. 10 těchto Podmínek
- s) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu podle čl. 6 odst. 6.1 písm. g) těchto Podmínek, je povinen:
  - oznámení učinit písemně a prokazatelně jej doručit na prodejní místo, kde byla uzavřena Smlouva o zájezdu, a to ve lhůtách uvedených v čl. 6 odst. 6.1 písm. g) těchto Podmínek
  - k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, jsou-li tyto stanoveny v Smlouvě o zájezdu či v katalogu
- t) odstoupí-li některý ze zákazníků od smlouvy (stornování zájezdu), je zbývající zákazník, který se zájezdu zúčastní, bez zbytečného odkladu povinen zaplatit cestovní kanceláři příplatek za jednolůžkový pokoj nebo příplatek za obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou nebo apartmá (bungalovu) jednou osobou; při odstoupení od Smlouvy o zájezdu (stornování zájezdu) z důvodů na straně zákazníka, kdy v pokoji (apartmá či bungalovu) bude po této změně ubytována pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, je zbývající zákazník povinen bez zbytečného odkladu uhradit cestovní kanceláři rozdíl v ceně zájezdu (tj. rozdíl mezi zvýhodněnou cenou zájezdu pro dítě a cenou zájezdu pro dospělou osobu, která bude po změně počtu zákazníků za dítě účtována), pokud není cestovní kanceláři stanoveno jinak; výše uvedené nemá vliv na povinnost zákazníka, který odstoupil od Smlouvy o zájezdu, uhradit cestovní kanceláři odstupné dle článku 10 těchto Podmínek
- u) plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy o zájezdu, těchto Podmínek a Důležitých informací a podmínek pro pobyty se cvičením

6.3 Základními povinnostmi zákazníka právnické osoby jsou zejména:

- a) odevzdat cestovní kanceláři s dostatečným předstihem před zahájením zájezdu jmenný seznam účastníků zájezdu či jednotlivých služeb s uvedením potřebných osobních údajů v souladu s povinnostmi zákazníka jednotlivce
- b) doložit oprávnění konkrétní osoby jednat za právnickou osobu (plná moc apod.)
- c) seznámit účastníky zájezdu nebo jednotlivých služeb s těmito Podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které cestovní kancelář poskytne
- d) informovat účastníky zájezdu nebo jednotlivých služeb o rozsahu a kvalitě služeb a o podmínkách uzavřené smlouvy
- e) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost
- f) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s cestovní kanceláří není zajištěn delegát nebo doprovod průvodcem cestovní kanceláře.

## **7. Práva a povinnosti cestovní kanceláře**

7.1 Základními právy cestovní kanceláře jsou zejména:

- a) právo na zaplacení ceny zájezdu a ceny jednotlivých služeb, a to před jejich poskytnutím
- b) právo domáhat se splnění povinností ze strany zákazníka a uplatnit v případě porušení těchto povinností sankce a další nároky podle Smlouvy o zájezdu a těchto Podmínek a platných právních předpisů
- c) právo jednostranně změnit v odůvodněných případech obsah a rozsah sjednaných služeb

d) právo provádět v průběhu zájezdu nebo jednotlivých služeb změny v programu a ve službách, není-li možné z vážných důvodů poskytnout sjednané služby a dodržet sjednaný program

7.2 Základními povinnostmi cestovní kanceláře jsou zejména:

- a) informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou cestovní kanceláři známy
- b) poskytnout zákazníkovi sjednané a zaplacené služby
- c) mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události
- d) předat zákazníkovi současně se smlouvou doklad o uzavřeném pojištění; zákazník stvrzuje převzetí tohoto potvrzení podpisem Smlouvy o zájezdu
- e) nastanou-li okolnosti bránící cestovní kanceláři poskytnout sjednané služby, je povinna provést odpovídající změny (zejména zajistit náhradní služby) anebo služby zrušit a zákazníkovi vrátit poměrnou část ceny zájezdu
- f) v případě změny sjednaných služeb zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původně sjednaným podmínkám
- g) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- h) poskytnout odpovídající slevu z ceny služby, která byla zaplacená a nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu a kvalitě, nedošlo-li ke kompenzaci ve formě jiné služby.

## **8. Změna služeb a cen**

8.1 Změna sjednaných služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- a) Cestovní kancelář je oprávněna v odůvodněných případech jednostranně změnit podmínky smlouvy, zejména rozsah a kvalitu poskytovaných služeb.
- b) Nastanou-li okolnosti bránící cestovní kanceláři poskytnout služby podle sjednaných podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu či čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést.
- c) Zákazník má právo rozhodnout se, zda s navrhovanou změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí. V případě, že zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení tohoto návrhu na změnu smlouvy neodstoupí od smlouvy, má se za to, že změnu smlouvy akceptoval. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, avšak ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy neodstoupí od smlouvy, je cestovní kancelář oprávněna poskytnout zákazníkovi na základě nové smlouvy jiné služby cestovního ruchu v kvalitě odpovídající původní smlouvě.
- d) Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny zájezdu či služeb, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně nejdéle do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě porušení těchto povinností zákazníka je cestovní kancelář oprávněna od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo cestovní kanceláře požadovat smluvní pokutu podle těchto Podmínek.
- e) Vede-li změna smlouvy ke snížení ceny zájezdu či služeb, zavazuje se cestovní kancelář vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, a to nejdéle do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti změny smlouvy, tj. den následující po marném uplynutí lhůty 5 dnů, v níž je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit poté, co mu byl doručen návrh na změnu smlouvy
- f) Cestovní kancelář je oprávněna z vážných provozních důvodů původně plánovaný počet dnů zájezdu zkrátit, avšak vždy za předpokladu, že zákazníkovi vrátí poměrnou část ceny zájezdu. Takovou změnu je povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

g) Cestovní kancelář je oprávněna z objektivních důvodů původně plánovaný termín ukončení zájezdu prodloužit, maximálně však o 2 dny. V tomto případě je cestovní kancelář povinna zákazníkovi oznámit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu, včetně případného navýšení ceny. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Cestovní kancelář je povinna poskytnout mu služby na základě této změny smlouvy. Pro doručování oznámení a návrhů dle odst. 8.1 se přiměřeně použije ustanovení čl. 9 odst. 9.3 těchto Podmínek.

## 8.2 Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb

a) V případě, že v průběhu zájezdu anebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb cestovní kancelář neposkytne některou ze služeb řádně a včas, popř. zjistí-li, že nebude moci všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas poskytnout, zavazuje se bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd (čerpání služeb) pokračovat, zejména se zavazuje zabezpečit náhradní služby – pokud možno ve stejném rozsahu a kvalitě, jako byly původně sjednané služby.

b) Nelze-li pokračování v zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než bylo sjednáno, je cestovní kancelář povinna, pokud nedošlo mezi smluvními stranami k jiné dohodě, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Nepřijme-li zákazník náhradní služby nižší kvality či jiné náhradní služby anebo nelze-li náhradní služby zajistit, je cestovní kancelář rovněž povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

d) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny trasy letu, možnost mezipřistání, změny letecké společnosti, typu letadla a letového plánu, případně změny typu dopravního prostředku. Změna místa odletu a příletu je možná, pokud s tím zákazník souhlasil. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy (náhradní doprava) a jsou-li náklady na tuto dopravu vyšší než původně sjednané, uhradí rozdíl v ceně cestovní kancelář. Jsou-li náklady při náhradní dopravě nižší, vrátí cestovní kancelář zákazníkovi rozdíl v ceně.

e) První a poslední den leteckých zájezdů je určen převážně k dopravě, nikoliv k vlastní dovolené. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem nebo po něm. Ke zpoždění letu může dojít především ve vrcholné sezóně, a to zejména z důvodu nepříznivého počasí, technických problémů, přeplnění vzdušných koridorů či z dalších důvodů vis maior atp. V případě zpoždění letu nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, ale je oprávněn uplatnit vůči cestovní kanceláři své nároky z titulu porušení závazků z uzavřené Smlouvy o zájezdu (reklamace). Konkrétní podmínky stanoví reklamační řád.

f) První a poslední den zahraničních zájezdů s autobusovou dopravou určen převážně k dopravě, nikoliv k vlastní dovolené. Zákazník tak v tyto dny musí počítat s tím, že mezi příjezdem do hotelu či jiného ubytovacího zařízení a samotným ubytováním mohou nastat časové prodlevy spojené s čekáním i v řádu hodin, a to z důvodu nutnosti připravit pokoje pro nové hosty. Stejně tak mohou ze stejného důvodu nastat časové prodlevy spojené s čekáním i v řádu hodin, a to mezi opuštěním pokojů v den odjezdu a samotným odjezdem z hotelu či jiného ubytovacího zařízení. Zákazník si může v den odjezdu dojednat prodloužení ubytování v příslušném pokoji až do doby odjezdu, pokud tuto službu příslušný hotel nebo jiné ubytovací zařízení umožňuje. V případě zpoždění je zákazník oprávněn uplatnit vůči cestovní kanceláři své nároky z titulu porušení závazků z uzavřené Smlouvy o zájezdu (reklamace). Konkrétní podmínky jsou stanoveny v čl. 12 a v Reklamačním řádu.

## 8.3 Zrušení sjednaných služeb

a) Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu z těchto důvodů, je cestovní kancelář oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a každá ze smluvních stran je povinna vrátit veškeré plnění,

které obdržela, cestovní kancelář pak zejména uhrazenou cenu zájezdu a jiné platby. Dojde-li ke zrušení zájezdu z těchto důvodů a cestovní kancelář tyto důvody prokáže, není povinna zaplatit zákazníkovi pokutu ani případnou škodu, která zákazníkovi vznikla.

b) Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd nebo jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z vážných důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.

c) V případě zájezdu, u něhož se vyžaduje dosažení minimálního počtu zákazníků, je cestovní kancelář oprávněna tento zájezd zrušit a písemně informovat zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději ve lhůtě 20 dnů před začátkem pokud tohoto minimálního počtu nebude dosaženo. U zájezdů se cvičebním programem je minimální počet dospělých zákazníků 15.

d) Dojde-li ke zrušení zájezdu či jednotlivých služeb podle písm. b) tohoto článku, má zákazník právo na základě nové smlouvy na poskytnutí jiného zájezdu či služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy. Bude-li uzavřena nová smlouva, považují se již uhrazené platby za platby podle nové smlouvy. Případný rozdíl v cenách jsou smluvní strany povinny vypořádat do 5 dnů od podpisu nové smlouvy.

8.4 Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu anebo ceny jednotlivých služeb. Cena zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. K jednostrannému zvýšení ceny může dojít pouze v případech, když dojde k

a) zvýšení ceny za dopravu, vč. cen pohonných hmot, nebo

b) zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištní, bezpečnostní, palivové a přístavní poplatky), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu či služby v průměru o více než 10 %.

8.5 Jednostranné zvýšení ceny zájezdu ve shora uvedených případech může cestovní kancelář provést pouze do 21. dne před zahájením zájezdu, přičemž v téže lhůtě musí zákazníkovi odeslat písemnou informaci o této změně. Navýšení ceny zájezdu či služby podle tohoto článku je zákazník povinen doplatit cestovní kanceláři nejpozději ve lhůtě stanovené v písemné informaci cestovní kanceláře o zvýšení ceny.

8.6 Cestovní kancelář může na individuální přání zákazníka provést změny podmínek sjednaných ve smlouvě (např. zkrácení či prodloužení pobytu, změny rozsahu služeb, záměna jmen účastníků zájezdu, popř. další změny). Cestovní kancelář má nárok na úhradu nákladů, které jí v souvislosti s výše uváděnou změnou učiněnou na základě žádosti zákazníka vzniknou. Pro informaci zákazníků uvádíme orientační výši některých nákladů:

a) přepis jména u charterového letu – dle konkrétních podmínek letecké společnosti cca 300, – Kč/osoba

b) přepis jména na pravidelné lince – dle konkrétních podmínek letecké společnosti cca 2.000, – Kč/osoba

c) vystavení duplikátu letenky u charterového letu – dle konkrétních podmínek letecké společnosti cca 1.000, – Kč/osoba

d) vystavení duplikátu letenky u pravidelné linky – dle konkrétních podmínek letecké společnosti cca 50, – EUR/osoba

e) změna účastníka zájezdů v ČR – 200,- Kč/osoba

f) další změny – dle konkrétních nákladů cestovní kanceláře cca 450, – Kč/osoba nebo dle konkrétních podmínek letecké společnosti nebo autobusového přepravce

## 9. Odstoupení od smlouvy

9.1 Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

a) Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Smluvní vztah zaniká ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení cestovní kanceláři. V tomto oznámení je zákazník povinen uvést všechny údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje, číslo zájezdu, číslo rezervace apod.), jinak je odstoupení neplatné.

b) V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vzniká cestovní kanceláři nárok na zaplacení odstupného, není-li důvodem odstoupení porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené Smlouvou o zájezdu nebo zákonem.

c) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že nedojde k uzavření nové smlouvy podle čl. 8.1 a 8.3 těchto Podmínek.

## 9.2 Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře

a) Cestovní kancelář může od smlouvy odstoupit v následujících případech:

– dojde-li ke zrušení zájezdu

– dojde-li k porušení povinností zákazníka stanovených smlouvou a těmito Podmínkami, zejména nezaplatí-li zákazník cenu zájezdu či jednotlivých služeb řádně a včas podle smlouvy a těchto Podmínek

b) Oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu cestovní kancelář zašle zákazníkovi písemně na adresu jím uvedenou ve smlouvě. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení tohoto oznámení zákazníkovi. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně osobně, doporučeně poštou nebo kurýrní službou na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. Oznámení se považuje za doručené doručením druhé smluvní straně na adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nebo nebude-li uloženo oznámení vyzvednuto do 3 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení.

## 10. Odstupné

10.1 Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy uzavřené se zákazníkem z důvodu porušení povinností zákazníkem, má cestovní kancelář nárok na zaplacení odstupného ve výši a lhůtě uvedené v čl. 10.3 těchto Podmínek a zákazník je povinen jej zaplatit.

10.2 Odstoupí-li zákazník od smlouvy uzavřené s cestovní kanceláří, aniž by došlo k porušení povinností na straně cestovní kanceláře stanovených ve smlouvě či vyplývajících ze zákona, je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši a lhůtě uvedené v čl. 10.3 těchto Podmínek.

10.3 Výše odstupného činí v případech odstoupení od smlouvy:

Zahraniční pobyty:

*více než 45 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1000 Kč*

*44 - 35 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10% z ceny zájezdu*

*34 - 25 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z ceny zájezdu*

*24 - 15 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z ceny zájezdu*

*14 - 6 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z ceny zájezdu*

*5 a méně dní před odjezdem - 100% z ceny zájezdu.*

Tuzemské pobyty:

*více než 40 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10% z ceny zájezdu*

*39 - 20 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20% z ceny zájezdu*

*19 - 8 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z ceny zájezdu*

*7 a méně dní před odjezdem - 100% z ceny zájezdu.*



Pro výpočet odstupného je rozhodný den, kdy nastaly účinky odstoupení. Odstupné se účtuje se za každého jednoho přihlášeného účastníka z celkové ceny zájezdu a vztahuje se i na změnu termínu ze strany klienta.

## **11. Smluvní pokuty**

11.1 V případě, že zákazník poruší závažným způsobem své povinnosti stanovené Smlouvou o zájezdu či jinou smlouvou uzavřenou s cestovní kanceláří anebo povinnosti vyplývající z těchto Podmínek a ze zákona, je povinen zaplatit cestovní kanceláři smluvní pokutu ve výši 3000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti, i opakovaně. Tímto není dotčen nárok cestovní kanceláře na náhradu škody, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu.

11.2 Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit smluvní pokutu tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovení § 852b odst. 3 písm. e) občanského zákoníku (nedosažení požadovaného minimálního počtu zákazníků) anebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat.

## **12. Reklamac**

12.1 V případě vadně poskytnutých anebo neposkytnutých služeb sjednaných ve smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká zákazníkovi právo na uplatnění reklamac. Toto právo vyplývá z odpovědnosti cestovní kanceláře za poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě sjednané smlouvou.

12.2 Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. e-mailem nebo ústně, do protokolu, který sepiše zaměstnanec cestovní kanceláře, přičemž zákazník je povinen specifikovat konkrétní zájezd či službu, jichž se reklamac týká, a srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu či vady poskytnutých služeb. Zákazník má právo uplatnit reklamaci v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře také u tohoto obchodního zástupce, případně také v místě poskytované služby u delegáta cestovní kanceláře či u jiné cestovní kanceláři pověřené osoby. V případě ústního podání reklamac je cestovní kancelář (popř. obchodní zástupce nebo delegát) povinna se zákazníkem sepsat reklamační protokol o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamac a jaký způsob vyřízení reklamac zákazník požaduje. Zákazník svým podpisem na reklamačním protokolu potvrzuje svůj souhlas s jeho obsahem a s převzetím jednoho vyhotovení. V případě písemné reklamac cestovní kancelář (popř. obchodní zástupce nebo delegát) předá zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamac.

12.3 Zákazník je povinen uplatnit své právo na reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpozději však musí toto právo uplatnit do 3 měsíců ode dne skončení zájezdu či poskytnutí jednotlivých služeb; nedošlo-li k realizaci zájezdu, pak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy o zájezdu. Uplynutím této lhůty dojde k zániku nároku zákazníka. K opožděné nebo nedoložené reklamaci nebude cestovní kancelář přihlížet.

12.4 Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu či čerpání jednotlivých služeb drobné vady, které je možné na místě odstranit, je povinen tyto vady reklamovat okamžitým oznámením delegátovi (průvodci) nebo jiné cestovní kanceláři pověřené osobě tak, aby tyto vady bylo možné odstranit v co nejkratší lhůtě ještě v průběhu zájezdu či čerpání služeb. Delegát či jiná cestovní kanceláři pověřená osoba jsou povinni sepsat se zákazníkem reklamační protokol (viz výše), je-li reklamac uplatněna ústně; v případě písemné reklamac jsou povinni předat

zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamace. Po vyřízení reklamace je delegát či jiná cestovní kancelář pověřená osoba povinna v protokolu uvést způsob vyřízení reklamace a zajistit podpis zákazníka, který takto potvrdí vyřízení reklamace. Způsob vyřízení reklamace je cestovní kancelář povinna zákazníkovi písemně sdělit, uplatnil-li reklamaci písemně.

12.5 Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.

12.6 Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení (vč. případných snímků jednotlivých pokojů), snímky pláží apod., zobrazené v jejím katalogu, jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením apod., není možné zobrazit v katalogu všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v katalogu je zobrazen pouze jeden z nich. Cestovní kancelář odpovídá za veškeré závazky dle Smlouvy o zájezdu, a to bez ohledu na to, zda mají být tyto závazky splněny přímo cestovní kancelář nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Pokud má tedy zákazník nějaké plnění v ceně zájezdu, je oprávněn jej požadovat a v případě jeho neposkytnutí vadu reklamovat a požadovat náhradu. Cestovní kancelář se své odpovědnosti zproští jen, pokud škoda byla způsobena a) zákazníkem, b) škodu způsobila 3. osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, c) byla způsobena neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Ubytovaní jsou v souladu s právními předpisy cílové země.

12.7 Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových (odjezdových) a příletových (příjezdových) halách, jakož i v letadle, na lodi nebo v autobuse, přebírá odpovědnost přepravní společnost a zákazník je povinen řídit se jejími pokyny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není výslovně dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci (vis maior), je povinna učinit veškerá opatření k zajištění dopravy zákazníků zpět.

### **13. Pojištění**

13.1 Cestovní kancelář prohlašuje, že uzavřela u pojistitele České podnikatelské pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

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

13.2 Součástí Smlouvy o zájezdu jsou i Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, uzavřené s pojistitelem Allianz pojišťovna, a.s., a to pouze v případech, kdy zákazník využije možnosti sjednat si cestovní pojištění v rámci Smlouvy o zájezdu. Pojistný vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou.

13.3 V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a cestovní kanceláři nepřísluší posoudit existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem pojistných služeb mezi zákazníkem a pojišťovnou.

#### **14. Odpovědnost cestovní kanceláře**

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

14.2 Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla zákazníkovi způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, např. čistotu ovzduší, kvalitu mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu apod. V těchto případech cestovní kancelář neposkytuje kompenzace. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit případné pořádání jednorázových akcí organizovaných přímo managementem ubytovacího zařízení, např. svatby, křtiny, oslavy, případně obdobné akce.

14.3 V kompetenci cestovní kanceláře není přidělování konkrétních sedadel v rámci přepravy a přidělení konkrétního pokoje či patra v ubytovacích zařízeních, cestovní kancelář nemá možnost přidělení konkrétních sedadel či pokojů jakkoliv ovlivnit. Nenese proto odpovědnost za splnění případných požadavků či přání zákazníka uvedených ve Smlouvě o zájezdu, která mají zcela nezávazný charakter.

14.4 Zákazník bere na vědomí, že po dobu přepravy do místa pobytu nese odpovědnost za způsobené škody přepravce. Zákazník je povinen řídit se jeho pokyny.

#### **15. Zvláštní ustanovení**

15.1 Podpisem Smlouvy o zájezdu podle čl. 3 těchto Podmínek zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby cestovní kancelář zpracovávala jeho osobní údaje, které jí poskytl, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

15.2 Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje v rozsahu Smlouvy o zájezdu za účelem naplnění účelu Smlouvy o zájezdu. Cestovní kancelář je dále oprávněna předat osobní údaje třetím osobám v rozsahu nutném pro naplnění účelu Smlouvy o zájezdu, zejména za účelem přepravy zákazníků, poskytování služeb a ubytování zákazníků apod.

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

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

15.5 Pokud zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle ustanovení § 50 zákona 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů, jakož i k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle článku 15.2. až 15.4. těchto Podmínek.

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

15.7 Zákazník má právo, aby mu cestovní kancelář sdělila, v jakém rozsahu a pro jaký účel jsou jeho osobní údaje zpracovávány.

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

15.9 Cestovní kancelář je povinna při zpracování osobních údajů zákazníka dbát na to, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a aby byl chráněn před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého života.

15.10 Podpisem Smlouvy o zájezdu podle čl. 3 těchto Podmínek zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby cestovní kancelář použila fotografie, na kterých může být zákazník při pobytu na zájezdu vyobrazen, a to v souvislosti s fotografováním pro účely aktualizace katalogu zájezdů v tištěné či elektronické podobě. Cestovní kancelář je povinna dbát na to, aby použití těchto fotografií nebylo v rozporu s oprávněnými zájmy zákazníka.

## **16. Závěrečná ustanovení**

16.1 Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

16.2 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto Podmínky. Cestovní kancelář je v případě změny těchto Podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat ty zákazníky, jichž se změna bezprostředně dotýká.

16.3 Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2017.

16.4 Tyto Podmínky spolu s Reklamačním řádem cestovní kanceláře CK Lenka s. r. o. platí pro všechny zájezdy organizované cestovní kancelář CK Lenka s. r. o. Pro pobyty se cvičebním programem platí také Důležité informace a podmínky pro pobyty se cvičením.

16.5. Od 26.6.2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat na vlastní cestovní doklad! Překontrolujte si platnost Vašich cestovních dokladů! Některé státy vyžadují platnost cestovního pasu minimálně 6 měsíců po návratu z Vašeho zájezdu.