

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o. PRO ONLINE PRODEJ ZÁJEZDŮ

### I. Úvodní ustanovení:

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) upravují práva a povinnosti smluvních stran při **online** prodeji zájezdů předem sestavených a nabízených Cestovní kanceláří GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o., zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze odd. C, vl. 6175. (dále je CK GT). Pokud nějaká otázka není upravena uzavřenou smlouvou ani těmito VSP, její úprava se řídí příslušnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, v platném znění.

### II. Cestovní smlouva.

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK GT vzniká na základě elektronické objednávky zákazníka (dále také jen „cestovní smlouva“) potvrzené ze strany GT. Zákazníkem je osoba, která uzavře s CK GT cestovní smlouvu, bez ohledu na počet osob, které se zúčastní zájezdu nebo využívají jiné služby cestovního ruchu, na které se smlouva vztahuje anebo osoba, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena. Za zákazníka může smlouvu uzavřít jeho zákonný zástupce nebo zástupce na základě písemné plné moci. Cestovní smlouva musí být řádně vyplněna a pokud není zákazníkem uzavřena při osobním jednání s CK GT, musí být CK GT doručena nejpozději do lhůty uvedené v cestovní smlouvě, jinak je CK GT oprávněna uzavření smlouvy odmítnout. Obsah cestovní smlouvy je určen smlouvou, katalogem a těmito podmínkami, které jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy s tím, že pokud se údaje v těchto dokumentech liší či jsou navzájem v rozporu, platí údaje uvedené v cestovní smlouvě. Vyplněním a odesláním elektronické objednávky (cestovní smlouvy) zákazník vyjadřuje souhlas s těmito podmínkami. Cestovní smlouva nabývá platnosti a účinnosti potvrzením ze strany GT vygenerovaného textu cestovní smlouvy jak byl zákazníkem elektronicky vyplněn a odeslán GT. V případě, že GT potvrdí smlouvu se změnami oproti textu zaslanému zákazníkem, platí smlouva ve znění potvrzení, ledaže zákazník neprodleně elektronicky vyjádří svůj nesouhlas s provedenými změnami. Po potvrzení ze strany GT zákazník vytiskne celé znění smlouvy, toto podepíše a doručí na GT buď elektronicky s naskenovaným podpisem, faxem, poštou nebo osobně. GT po obdržení smlouvy doručí zákazníkovi jeden originál smlouvy s podpisy.

Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v cestovní smlouvě a zavazuje se, že CK GT oznámí veškeré nové skutečnosti či změny údajů důležitých pro smluvní vztah, a to písemně bez zbytečného odkladu. Uzavřením cestovní smlouvy zákazník potvrzuje, že je mu znám celý obsah cestovní smlouvy včetně VSP a že s nimi souhlasí, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a zavazuje se zaplatit CK GT smlouvenou cenu, a to i za osoby, které se zájezdu nebo služby účastní spolu se zákazníkem či v jejichž prospěch smlouvu uzavřel. CK GT se zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd určený dle katalogu nebo jiné dohodnuté služby, a to v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

### **III. Rezervace.**

Rezervaci lze provést maximálně na dobu 3 dnů, pokud jiná rezervační lhůta nebyla dohodnuta. Po úhradě zálohy ve stanovené lhůtě CK GT uzavře se zákazníkem cestovní smlouvu na požadovaný druh a termín zájezdu. V případě, že zákazník provede rezervaci, avšak nejpozději v poslední den rezervační lhůty zálohu nezaplatí, přičemž zaplacením se rozumí připsání částky zálohy na účet CK GT, je-li placeno bezhotovostně, popř. složení částky zálohy v hotovosti. CK GT je oprávněna uzavření cestovní smlouvy odmítnout a nabídnout rezervované místo dalšímu zájemci. Pokud zákazník v době rezervace zaplatí zálohu, ale cestovní smlouvu na rezervovaný zájezd neuzavře, popř. nedoplatí cenu zájezdu v dohodnuté lhůtě, je to pokládáno za odstoupení zákazníka od rezervace, resp. od cestovní smlouvy. Pro takový případ je dohodnuto zaplacení odstupného ve výši zálohy. CK GT je oprávněna na odstupné započíst zaplacenou zálohu.

### **IV. Katalog**

CK GT informuje o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi zájezdu v katalogu zájezdů (dále jen katalog). CK GT má právo kdykoli provést změnu údajů uvedených v katalogu, je však povinna tuto změnu údajů oznámit zákazníkovi, a to písemně, pokud se změna týká zájezdů, na které již byla uzavřena smlouva anebo ústně, před uzavřením cestovní smlouvy. Výjimku tvoří zvýšení ceny zájezdu, kdy oznámení o zvýšení ceny zájezdů, na které byla uzavřena smlouva, musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK GT právo na doplacení ceny nevznikne.

### **V. Cenové a platební podmínky.**

#### **Cena**

Ceny zájezdů pořádaných CK GT jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK GT a zákazníkem a cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v cestovní smlouvě. CK GT není povinna poskytovat zákazníkovi služby nad rámec cestovní smlouvou sjednaných a zaplacených služeb. Cena zahrnuje služby stanovené pro každý zájezd katalogem a další služby, které lze poskytnout za příplatek k ceně, např. za typ pokoje či stupeň vybavenosti a které byly výslovně dohodnuty v cestovní smlouvě, popř. fakultativní služby, pokud byly objednány a CK GT písemně potvrzeny. Ceny zájezdů zahrnují pohyblivé složky: letištní a bezpečnostní taxy a povinný palivový příplatek, jehož výše je variabilní a závislá na aktuální ceně leteckého paliva. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit současně s cenou zájezdu či objednaných služeb. Fakultativní služby lze u CK GT objednat a jejich cenu uhradit nejpozději 1 měsíc před datem odletu/odjezdu. Případné slevy zájezdů vyhlášené CK GT po odeslání elektronické objednávky zájezdu, nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu dle uzavřené cestovní smlouvy.

CK GT je oprávněna jednostranně, a to do 21. dne před zahájením zájezdu, zvýšit cenu zájezdu, popř. cenu služeb uvedených ve smlouvě v případě, dojde-li ke zvýšení:

- 1) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
- 2) plateb spojených s dopravou (letištní, přístavní poplatky apod.), které jsou zahrnuty v ceně nebo

3) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% (rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu, CK GT uvádí v ceníku katalogu).

CK GT je však povinna zvýšení ceny oznámit písemně zákazníkovi a toto oznámení odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Oznámení o zvýšení ceny CK GT odesílá doporučeně na adresu uvedenou v cestovní smlouvě. Pokud zákazník zásilku obsahující písemné oznámení o zvýšení ceny nepřevzme (včetně případu, že zásilka bude vrácena z důvodu, že zákazník v cestovní smlouvě chybně uvedl adresu nebo z důvodu, že zákazník CK GT neoznámil změnu adresy), nemá tato skutečnost na platnost zvýšení ceny vliv. Zákazník je povinen do 5 dnů od data oznámení o zvýšení ceny zájezdu, popř. služby, uhradit rozdíl v ceně. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má CK GT právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. CK GT může odpovídajícím způsobem zvýšit cenu zájezdu též v jiných než uvedených případech, zejména zvýší-li cenu služeb jejich dodavatelé. Takto upravená cena zájezdu, popř. služby, je platná ode dne jejího stanovení a vztahuje se na všechny zájezdy i jednotlivé služby, které nebyly do dne stanovení ceny zahájeny (nebyl uskutečněn odlet/odjezd). Dojde-li v takovémto případě ke zvýšení ceny zájezdu o více než 10 %, zákazník má právo odstoupit od dříve uzavřené smlouvy bez placení odstupného (stomopoplatků). Pokud se zákazník rozhodne odstoupit od smlouvy, musí tak učinit písemně, ve lhůtě 5 dnů od obdržení písemného oznámení o zvýšení ceny, jinak je povinen uhradit rozdíl v ceně, a to nejpozději ve lhůtě jednoho měsíce před termínem zájezdu, pokud jiná lhůta k úhradě rozdílu v ceně nebyla stanovena.

#### **Platební podmínky.**

CK GT má právo na zaplacení ceny služeb a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím, nejpozději jeden měsíc před zahájením zájezdu nebo poskytnutím jiné služby, pokud se zákazník a CK GT nedohodnou jinak. Zákazník, který uzavřel cestovní nebo jinou smlouvu, je povinen zaplatit celou cenu (tj. zálohu včetně doplatku) ve výši a lhůtách stanovených těmito podmínkami, na účet CK GT. Za den zaplacení ceny se považuje den připsání platby na účet CK GT anebo den převzetí hotovosti. Při úhradě je nutno uvést variabilní symbol, kterým je číslo cestovní smlouvy nebo rezervační číslo popř. číselné označení faktury, byla-li CK GT vyhotovena.

Zálohu ve výši 30 % z ceny zájezdu lze uhradit ihned při rezervaci platební kartou online, bankovním převodem, popřípadě v hotovosti v cestovní kanceláři do data platnosti rezervace. Doplatek ceny, pokud není v jednotlivém případě dohodnuto jinak, je splatný 1 měsíc před zahájením zájezdu. Je-li cestovní smlouva uzavírána v době kratší než 1 měsíc před zahájením zájezdu, zákazník je povinen uhradit plnou cenu zájezdu při uzavření smlouvy, nejpozději však do 5 dnů před zahájením zájezdu, pokud jiná lhůta nebyla dohodnuta. Nezaplatí-li zákazník cenu zájezdu, popř. služby, ve stanovené lhůtě, je nezaplacení ceny pokládáno za odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy. Pro takový případ je dohodnuto zaplacení odstupného ve výši zálohy.

CK GT je oprávněna na odstupné započíst zaplacenou zálohu. Po plném zaplacení ceny zájezdu, popř. služby, nejpozději však 7 dnů před zahájením zájezdu. CK GT podle požadavku zákazníka připraví k osobnímu předání a převzetí nebo odešle elektronicky popřípadě poštou na adresu uvedenou v cestovní smlouvě poukazy (vouchery), s uvedením časů odletu/odjezdu, příletu/příjezdu, pokynů na

cestu a dalších informací. Pokud zákazník poukazy (vouchery) přebírá osobně, je povinen při převzetí předložit CK GT potvrzenou kopii cestovní smlouvy nebo doklad totožnosti.

## **VI. Práva a povinnosti zákazníka CK GT.**

Zákazník má následující základní práva:

1. právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
2. právo požadovat od CK GT informace o skutečnostech, které jsou CK GT známy a které se týkají smluvně sjednaných služeb, zejména právo na určení osoby, na kterou se zákazník může v době zájezdu obrátit, očitne-li se v situaci, která pomoc takové osoby vyžaduje (místní zástupce cestovní kanceláře, zastupitelský úřad ČR) s uvedením adresy a kontaktního spojení,
3. právo na seznámení se všemi případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, pokud takové změny nastaly (např. došlo ke změně termínu, programu, rozsahu a kvality služeb, ceny zájezdu apod.),
4. právo na odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu za podmínek stanovených těmito VSP, cestovní smlouvou nebo zákonem,
5. právo před zahájením zájezdu, nejpozději však ve lhůtě 5 dnů přede dnem odletu či odjezdu, písemně oznámit CK GT, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná v oznámení uvedená osoba; tato osoba se stane zákazníkem, pokud písemné oznámení obsahuje prohlášení této osoby, že souhlasí s uzavřenou smlouvou,
6. právo na reklamaci vad služeb, které rozsahem nebo kvalitou neodpovídají smluvně sjednaným službám, při zachování lhůty stanovené pro uplatnění reklamace a postupu stanoveného reklamačním řádem, jinak toto právo zaniká,
7. právo na ochranu osobních dat a informací uvedených v cestovní smlouvě, případně v dalších dokumentech před nepovolanými osobami,
8. právo obdržet ve lhůtě minimálně 7 dnů před zahájením zájezdu další písemné informace o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK GT známy, pokud nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,
9. právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK GT pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
10. právo uzavřít individuální připojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, není-li toto pojištění zahrnuto v ceně zájezdu,
11. sdělit CK GT své požadavky na ubytování z hlediska zdravotních handicapů, popř. vybranou polohu ubytování, ubytování skupinky klientů vedle sebe apod., které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu a na jejichž splnění nemá dle uzavřené cestovní smlouvy nárok, požaduje-li, aby CK GT, pokud ji to možnosti dovolí, k těmto poznámkám při zajištění služby přihlédl. V případě nezajištění těchto požadavků nelze poskytnout žádnou kompenzaci ani slevu.

Zákazník má následující základní povinnosti:

1. poskytnout CK GT součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména je povinen úplně a pravdivě uvádět CK GT požadované údaje a informace, oznamovat CK GT jakékoli změny těchto údajů a předložit CK GT další potřebné doklady požadované CK GT,
2. zajistit u osob mladších 15ti let a osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka v době zájezdu,
3. předložit u osob starších 15ti let a mladších 18ti let souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník uvedené věkové kategorie čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,
4. uhradit CK GT sjednanou cenu zájezdu, popř. služby včetně ceny dalších fakultativních služeb podle bodu V. těchto podmínek nebo podmínek dohodnutých ve smlouvě a prokázat to dokladem o zaplacení,
5. bez zbytečného odkladu sdělovat CK GT své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
6. převzít od CK GT doklady potřebné pro čerpání služeb a pečlivě si překontrolovat správnost údajů na voucherech a letenkách, dostavit se ve stanoveném čase na určené místo (místo srazu, odletu) se všemi doklady požadovanými podle pokynů na cestu,
7. mít u sebe platné cestovní doklady včetně dokladů potřebných pro vstup do země pobytu, popř. tranzitu a dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy uvedených zemí. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, hradí zákazník. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět a potřebná víza si obstarat,
8. dodržovat předpisy místních dopravců a ubytovatelů, zejména respektovat dobu stanovenou pro počátek a ukončení ubytování a ubytovací zařízení předat v původním stavu,
9. řídit se pokyny předem stanovenými nebo udělenými průvodcem zájezdu nebo jiné CK GT pověřené osoby, dodržovat předpisy platné v zemi pobytu, popř. tranzitu,
10. zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezit ostatní zákazníky, kteří se účastní stejného zájezdu a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK GT a uhradit případnou způsobenou škodu.

Práva a povinnosti, které má zákazník CK GT, se vztahují též na další osoby, které se spolu se zákazníkem účastní zájezdu, na který zákazník uzavřel cestovní smlouvu.

## **VII. Práva a povinnosti Cestovní kanceláře GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o.**

Základní práva a povinnosti CK GT odpovídají základním právům a povinnostem zákazníka CK GT.

### **CK GT má následující základní práva:**

1. právo na zaplacení ceny zájezdu nebo sjednané služby a dalších plateb, které vznikly v souvislosti či v důsledku jednání zákazníka, popř. osob, které se účastnily zájezdu nebo které využily sjednanou službu,
2. právo požadovat pravdivé a správné informace a doklady potřebné k uzavření smlouvy a k plnění sjednaných služeb,

3. právo provést změny údajů v katalogu a právo provést změny před zahájením zájezdu, jakož i v jeho průběhu, za podmínek stanovených těmito VSP,
4. právo za stanovených podmínek zájezd zrušit.

**CK GT má zejména následující povinnosti:**

1. CK GT je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK GT známy,
2. CK GT je povinna předložit zákazníkovi návrh na uzavření cestovní smlouvy a po jejím uzavření předat zákazníkovi jedno vyhotovení smlouvy spolu s doklady o pojištění vystavenými pojišťovnou,
3. CK GT je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi další informace týkající se zájezdu, zejména podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK GT v místě pobytu nezletilé osoby, účastní-li se zájezdu nezletilá osoba, jméno, adresu a kontaktní spojení osoby, na kterou se zákazník může obrátit s žádostí o pomoc, pokud se v průběhu zájezdu ocitne v nesnázích (místní zástupce CK GT, zastupitelský úřad), informace jsou vydávány po úhradě všech služeb,
4. CK GT je povinna po celou dobu své podnikatelské činnosti mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 155/1999 Sb., na základě kterého vzniká zákazníkovi CK GT právo na plnění v případě pojistné události, (tj. v případě úpadku CK GT a v důsledku toho neposkytnutí dopravy z místa pobytu do ČR, nevrácení zaplacené zálohy nebo ceny zájezdu, který se neuskutečnil, nevrácení rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti) a předat zákazníkovi spolu s kopií cestovní smlouvy doklad o povinném smluvním pojištění CK GT pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
5. CK GT není povinna hradit škodu z porušení závazků v letecké přepravě, např. poškození, zničení či ztráty cestovních zavazadel; tyto nároky uplatňuje zákazník na základě letenky, přímo u letecké společnosti nebo u pojišťovny,
6. CK GT se může zprostit odpovědnosti za škodu pouze v případech a způsobem stanovenými v právních předpisech, zejména v případě, kdy škodu nezavinila CK GT ani jiní dodavatelé služeb poskytnutých v rámci zájezdu, v případě, kdy škoda byla způsobena zákazníkem, popř. třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu (např. zákazník si v místě pobytu u jiného pořadatele zakoupí místní výlet či jinou službu) nebo v případě, kdy škoda vznikla neodvratitelnou událostí (v důsledku vyšší moci),
7. CK GT je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnází,
8. nastanou-li po zahájení zájezdu takové okolnosti, že CK GT nebude moci řádně a včas poskytnout smluvně sjednané služby, je povinna provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat, a to i prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality.

**VIII. Zrušení a změny dohodnutých podmínek.**

**Před zahájením zájezdu a čerpáním služeb:**

CK GT má právo zrušit zájezd, popř. jednotlivé služby, na které je uzavřena smlouva:

1. jestliže z objektivních důvodů, které CK GT nemůže ovlivnit (např. změny u zahraničních partnerů, dopravců, neodvratitelné události, apod.), není schopna dodržet podmínky cestovní smlouvy,
2. jestliže nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 osob, není-li v jiné formě nabídky uveden jiný počet, zruší-li CK GT zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě 10 dní před zahájením zájezdu.

Dojde-li ke zrušení zájezdu, popř. služby, CK GT je povinna bez zbytečného prodlení zákazníka písemně informovat a zákazník má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, popř. má právo požadovat, aby mu CK GT poskytla na základě nové cestovní smlouvy náhradní zájezd v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK GT takový zájezd nabídnout, a aby původní zaplacenou částku převedla na úhradu ceny náhradního plnění (zájezdu), a to bez jakýchkoli stomopoplatků. Dojde-li ke zrušení zájezdu a zákazníkovi není poskytnut náhradní zájezd, je CK GT povinna vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu zájezdu, bez stomopoplatků. Pokud dojde ke zrušení zájezdu ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem zahájení zájezdu z jiných důvodů, než je uvedeno pod bodem 1. a 2. tohoto odstavce, je CK GT povinna zaplatit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu.

Pokud z důvodů nastalých objektivních okolností je CK GT nucena změnit podmínky zájezdu, na který je uzavřena cestovní smlouva (např. změnit termín nebo program zájezdu, trasu nebo cenu zájezdu apod.), CK GT je oprávněna zákazníkovi navrhnout změnu cestovní smlouvy, a to písemně, bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny bez stomopoplatků.

Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede ke změně ceny zájezdu, CK GT musí v návrhu na změnu smlouvy uvést novou cenu zájezdu. Návrh na změnu cestovní smlouvy CK GT odesílá stejným způsobem a se stejnými účinky, které tyto podmínky stanoví pro odeslání oznámení o zvýšení ceny (viz článek V., Cena). V takovém případě má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit anebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud se zákazník rozhodne pro odstoupení od smlouvy, musí odstoupení od smlouvy učinit písemně, ve lhůtě uvedené v návrhu na změnu cestovní smlouvy a není-li v návrhu jiná lhůta uvedena, ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy, jinak se má za to, že zákazník se změnou cestovní smlouvy souhlasí. V takovém případě je zákazník povinen ve stanovené lhůtě uhradit CK GT případný rozdíl v ceně.

#### **V průběhu zájezdu**

Pokud po zahájení zájezdu CK GT zjistí, že dohodnuté podmínky nebude moci dodržet, je povinna provést neodkladná opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Není-li to možné, je oprávněna provést operativně změny v dohodnutých podmínkách poskytovaných služeb, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám. Vzniknou-li CK GT v souvislosti s těmito operativními změnami náklady, nese je ze svého. Pokud nelze zajistit pokračování zájezdu jinak, než prostřednictvím služeb nižší kvality nebo menšího rozsahu, než bylo dohodnuto v cestovní smlouvě, je CK GT povinna po ukončení zájezdu vrátit

zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo zajištěno náhradní plnění, popř. vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li však CK GT náhradní plnění a služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK GT vyloučeny. CK GT si vyhrazuje právo:

1. na změnu věcného i časového programu z důvodu neodvratitelných událostí, zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, karanténa, extrémní klimatické jevy a další okolnosti, které cestovní kancelář GT nemohla ovlivnit ani předvídat) a neodpovídá za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu vyvolané takovými událostmi a okolnostmi,
2. na časové posuny u zájezdů s leteckou dopravou, jejichž délka je stanovena na základě letového řádu platného v době zpracování katalogu zájezdů a u kterých jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu; pokud nastanou časové posuny v důsledku změny letových řádů, může dojít ke zkrácení celkového počtu dní trvání zájezdu, aniž by tato skutečnost měla vliv na cenu zájezdu, z důvodu např. nečerpání zaplacených služeb v místě pobytu. CK GT neodpovídá ani za časové posuny, které u zájezdů s leteckou dopravou, zejména charterovou leteckou dopravou, nastanou v den odletu/příletu, v důsledku posunu letu několik hodin před odletem; je-li let uskutečněn v nočních hodinách, může být přílet, popř. návrat, posunut do nočních, popř., ranních hodin následujícího dne, v závislosti na délce letu. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. hodina odbavení zákazníka leteckým dopravcem). U nočních letů jsou ubytovací služby v rozsahu první a poslední noci poskytnuty též v případě, že zákazník je ubytován do 12.00 hod. následujícího dne, popř. ubytování opustí po 12.00 hod. téhož dne. Z uvedených důvodů jsou reklamace tzv. „zkrácení“ pobytu, popř. počtu nocí, kdy bylo skutečně čerpáno ubytování, vyloučeny a nemůže za ně být poskytnuta finanční náhrada. CK GT dále neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, z důvodů přetížení komunikací nebo hraničních přechodů ani z důvodu stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, obchodních termínů a důležitých setkání brát možnost zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, slevu či jiné odškodnění,
3. ubytovat zákazníka v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie, a to i na část pobytu, v případě, bude-li to nutné na základě přebukování hotelu či jiné závažné okolnosti, která nezávisí na CK GT. Za dodržení smlouvou dohodnutých podmínek se rozumí stav, kdy náhradní ubytování je minimálně stejné kategorie, bez ohledu na další okolnosti, zejména umístění hotelu či vybavení, přičemž kategorie hotelu je posuzována podle předpisů platných v místě pobytu. Jakékoli nároky s výjimkou nároků plynoucích z příplatků za speciální služby, které nebyly při náhradním ubytování poskytnuty, jsou vyloučeny,
4. je-li zájezd přerušen z důvodu vyšší moci, je CK GT povinna učinit veškerá opatření k dopravě zákazníka, včetně spolucestujících, zpět do místa odletu/odjezdu. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK GT nebo k okolnostem na straně

zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK GT zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na refundaci nebo slevu z ceny těchto služeb.

#### **Změny na základě požadavku zákazníka.**

CK GT na základě individuálního požadavku zákazníka provede změnu sjednaných podmínek, pokud je taková změna možná. Podle povahy změny podléhá její provedení poplatku ve výši a za podmínek uvedených níže. Uplatní-li zákazník podle článku VI, bodu 5. těchto VSP právo na změnu osoby, která se účastní zájezdu, musí tak učinit písemně a ve stanovené lhůtě. Týká-li se změna zákazníka, který podepsal cestovní smlouvu, písemné oznámení musí obsahovat údaje uvedené v článku VI, bodu 5. těchto VSP. Dnem doručení písemného oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení zájezdu a úhradu případných dalších nákladů vzniklých v souvislosti s touto změnou u dodavatelů služeb, např. doučtování rozdílu mezi dětskou cenou a cenou za dospělé osobu, poplatků za změnu knihování u leteckých společností apod. Při této změně je účtován poplatek ve výši 700,- Kč za osobu. Týká-li se změna jiného účastníka zájezdu, včetně změny jména účastníka (u provdaných žen, v souvislosti s novými cestovními doklady aj.), zvýšení počtu účastníků zájezdu o dalšího spolucestujícího apod. je účtován poplatek 500,- Kč na osobu. Za změnu termínu nebo destinace, kterou lze u CK GT uplatnit pouze do 41 dne před odletem/odjezdem, je účtován poplatek 500,- Kč na osobu. Změny uplatněné v době od 40. dne před odletem/odjezdem jsou vyloučeny a požadavek zákazníka je posuzován podle článku IX. těchto VSP. Za vystavení náhradních letenek při jejich ztrátě a za změny objednaných fakultativních služeb v místě pobytu uhradí zákazník poplatek ve výši 500,- Kč na osobu.

#### **IX. Odstoupení od smlouvy. Stornovací podmínky**

Zákazník má právo kdykoli před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy, a to i bez uvedení důvodu a dále z důvodu změny dohodnutých podmínek před zahájením zájezdu, pokud nedojde k uzavření nové cestovní smlouvy podle článku VIII. těchto VSP. Oznámení musí učinit zákazník, který podepsal cestovní smlouvu, a to písemně. Důvody odstoupení musí zákazník uvést v případě, že odstupuje z důvodu nesouhlasu se změnou dohodnutých podmínek před zahájením zájezdu a nepožaduje uzavření nové cestovní smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí zákazník zaslat doporučenou poštou anebo doručit osobně do kanceláře CK GT na adrese Dlouhá 3, Praha 1 nebo tomu prodejnímu místu, kde uzavřel cestovní smlouvu. Při odstoupení od smlouvy do 41 dní včetně před datem odletu/odjezdu je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři GT poplatek 1000,- Kč za každou osobu uvedenou v cestovní smlouvě. Při odstoupení od smlouvy ve lhůtě kratší než 41 dní před odletem/odjezdem je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři GT stornopoplatky ve výši:

- a. při stornování v období od 40 do 30 dnů před odletem/odjezdem 20 % celkové ceny zájezdu
- b. při stornování v období od 29 do 14 dnů před odletem/odjezdem 40 % celkové ceny zájezdu
- c. při stornování v období od 13 do 7 dnů před odletem/odjezdem 75 % celkové ceny zájezdu
- d. při stornování ve lhůtě 6 a méně dnů před datem odletu či odjezdu 100 % ceny zájezdu

Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odletu v předem oznámenou hodinu, zmešká odlet/odjezd nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má CK GT nárok na plnou úhradu předem stavené ceny. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu o své vůli zruší část zájezdu nebo newyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

Uvedené stornopoplatky se vztahují i na charterové letenky, samostatné ubytování a další služby individuálního charakteru. U skupin nad 10 osob se k výše uvedeným lhůtám připočítává 10 kalendářních dní. U některých zájezdů jsou dle podmínek provozovatelů stornopoplatky odlišné od výše uvedených, informace jsou uvedeny u popisu zájezdů na webu. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy klient osobně oznámil v CK GT zrušení zájezdu nebo kdy došlo k doručení písemného oznámení o stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává první den zájezdu (odletu/odjezdu na zájezd, popř. nástup při individuálním ubytování). Pokud účast na zájezdu ruší jedna nebo více osob uvedených v cestovní smlouvě, cena se přepočítává, přičemž mohou být kromě stornopoplatků v některých případech vyžadovány i příplatky od osob, které zájezd neruší. Např. stornuje-li jeden klient z dvojice, musí zákazník, který se zájezdu zúčastní sám, uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánů nižším počtem osob.

**Pro případ stornování zájezdu ze závažných důvodů se mohou klienti připojistit u Evropské Cestovní Pojišťovny a.s.** CK GT vystaví doklad o stornování zájezdu, hlášení a další potřebné doklady dodává zákazník přímo pojišťovně.

CK GT je oprávněna před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy v případech zrušení zájezdu podle článku VIII. těchto VSP a dále z důvodu porušení povinností vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy zákazníkem. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů musí CK GT zaslat na adresu zákazníka uvedenou v cestovní smlouvě a účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení. Oznámení o odstoupení od smlouvy CK GT odesílá stejným způsobem a se stejnými účinky, které tyto podmínky stanoví pro odeslání oznámení o zvýšení ceny (viz článek V., Cena).

#### **X. Reklamacce, odpovědnost za škody.**

Pokud služby poskytnuté CK GT rozsahem nebo kvalitou neodpovídají smluvně sjednaným službám, zákazník má právo reklamovat případné vady a požadovat odstranění vady, doplnění služby nebo poskytnutí přiměřené slevy. Způsob uplatnění reklamacce, postup vyřizování reklamací a rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje reklamační řád CK GT, který je k dispozici ve všech prodejních místech CK GT. Reklamacce vad poskytnutých služeb musí být uplatněna včas, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, srozumitelně a jasně tak, aby náprava mohla být sjednána v místě poskytované služby. Veškeré reklamacce uplatňuje zákazník bez zbytečného odkladu písemně na místě vzniku závad u příslušného místního delegáta, průvodce či místního zastoupení CK GT tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava. Zákazník může reklamaci uplatnit též ústně, v takovém případě příslušný místní delegát, průvodce či místní zastoupení CK GT sepíše protokol a zákazník je povinen jej podepsat. Pokud nebude stížnost podána okamžitě na místě příslušnému delegátovi, průvodci či místnímu zastoupení CK GT, zcela zaniká nárok na slevu nebo na náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasném ohlášení závady nevznikly. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše delegát CK GT, případně jím

pověřený pracovník, se zákazníkem o této skutečnosti protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. CK GT je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit situaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pokud jsou ze strany CK GT realizovány účinné aktivity a postupy, které nabízejí plnohodnotnou nápravu reklamované záležitosti přímo na místě a jsou ze strany zákazníka odmítnuty, bude k této skutečnosti přihlédnuto při řešení náhrady. Předmětem reklamace a finanční kompenzace mohou být pouze služby, které jsou obsahem cestovní smlouvy a jsou zpoplatněny. Do 14 dnů po návratu lze reklamaci uplatnit u vedoucího pracovníka CK GT nebo u jím pověřeného pracovníka, popř. prostřednictvím vedoucího cestovní kanceláře nebo agentury, u které byl zájezd zakoupen. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu a v případě, že se zájezd neuskutečnil, do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

### **Vyloučení odpovědnosti CK GT za škodu.**

CK GT neodpovídá za škodu zejména v případech, pokud škoda vznikla:

1. jednáním či následky jednání zákazníka,
2. jednáním či následky jednání třetí osoby, která není spojena s poskytováním zájezdu a nemá žádný vztah k zajišťování dohodnutých služeb dle cestovní smlouvy (např. hluční turisté v letovisku, autohavárie, zahájení stavební činnosti v okolí, zakoupení výletu u místního pořadatele nebo jiné cestovní kanceláře zákazníkem apod.),
3. okolnostmi vylučujícími odpovědnost, tzv. vyšší moc, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, karanténa, extrémní klimatické jevy a další okolnosti, které cestovní kancelář GT nemohla ovlivnit ani předvídat), jakož i v případě, kdy CK GT prokáže, že škodě nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat,
4. zpožděním či změnami letových řádů, typu letadla a trasy letu, změnami lodních řádů apod. a jejich následky, zejména nečerpáním objednaných služeb v důsledku vzniklého prodlžení,
5. sníženou úrovní či nesplněním služby, kterou si zákazník sám objedná v místě pobytu, ať již v hotelu, místní cestovní kanceláři či u jiné společnosti nebo organizace.

### **XI. Cestovní pojištění zákazníka.**

V cenách zájezdů CK GT je zahrnuto základní pojištění asistenčních služeb a léčebných výloh (BASIC), zajišťované prostřednictvím Evropské Cestovní Pojišťovny a.s. Informace o pojištění jsou uvedeny v inzerátu ECP v katalogu, podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění jsou ve Všeobecných pojistných podmínkách, případně v dalších dokumentech pojišťovny. **Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou.** CK GT je prostředníkem při sjednání pojistné smlouvy, předmětem cestovní smlouvy je i pojištění, cestovní smlouva s pojistnými podmínkami jsou dokladem o pojištění. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. CK GT v případě pojistné události nepřisluší posuzovat existenci, popř. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných

událostí poskytne CK GT potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařská vyšetření, léky apod. Veškeré náklady související s pojistnými událostmi hradí Evropská Cestovní Pojišťovna a.s. způsobem uvedeným v pojistné smlouvě a Všeobecných pojistných podmínkách.

Podpisem smlouvy, jejímž předmětem je i pojištění, vyslovuje zákazník souhlas s přechodem svých práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění vůči pojišťovně na CK GT v případě, že CK GT na základě požadavku zákazníka nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy

poskytne za zákazníka úhradu léčebných nákladů, popř. uhradí jiné náklady za zákazníka postiženého pojistnou událostí. Zákazníci, kteří si kupují pouze ubytování, lodní lístky, letenky, zájezdy z mimořádné nabídky a jiné služby související s cestovním ruchem, pojištění nejsou, mohou se pojistit individuálně.

Závazky z cestovní smlouvy týkající se letecké přepravy a výše náhrady škody se řídí ustanoveními mezinárodních dohod, kterými je ČR vázána; zejména Úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, která byla uveřejněna pod č. 15/1935 Sb., ve znění vyhlášky č. 15/1966 Sb., Protokolu, kterým se mění Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, podepsaná ve Varšavě dne 12. října 1929, Úmluvou o sjednocení pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č.2027/97 ve znění nařízení č.889/2002 ze dne 13.5.2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se na mezinárodní i vnitrostátní leteckou přepravu.

## **XII. Závěrečná ustanovení:**

Zákazník vyplněním a odesláním elektronické objednávky dává CK GT souhlas s tím, aby CK GT zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka, a to v rozsahu jména, příjmení, data narození, rodného čísla, bydliště a kontaktu na elektronickou poštu, popř. jinou zákazníkem uvedenou adresu, vše v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Podpisem cestovní smlouvy zákazník současně prohlašuje, že je zmocněn udělit a že uděluje shora uvedený souhlas i jménem osob, které se účastní zákazníkem sjednaného zájezdu.

Při zpracování osobních údajů je CK GT povinna dbát, aby zákazník a osoby, které se účastní zákazníkem sjednaného zájezdu, neutrpěli újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života.

Poskytnuté údaje je CK GT oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK GT. Poskytnuté údaje je CK GT oprávněna zpřístupnit pouze zaměstnancům CK GT a smluvním partnerům a zásadně je neposkytuje třetím osobám. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoli písemnou formou odvolat.

**Tyto Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy. Zákazník potvrzuje svým podpisem na cestovní smlouvě, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu.**

Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 15.05.2010