

Článek I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami smluv o zájezdu, kdy na straně pořadatele vystupuje cestovní kancelář provozovaná společností Falkenberg-Group s.r.o., IČO: 03893227, se sídlem Smetanova 1944/32, 695 01 Hodonín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně (dále jen „Pořadatel“).
- 1.2 Tyto VOP upravují práva a povinnosti Smluvních stran a jsou nedílnou součástí Smlouvy jako její příloha. Není-li v jiných ustanoveních Smlouvy výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení VOP.

Článek II. DEFINICE A ODKAZY

- 2.1 Smluvní strany sjednávají, že ve VOP uvedené výrazy mají následující význam:

„Cena“ znamená souhrnnou cenu za Zájezd.

„Fakultativní služby“ znamenají služby cestovního ruchu či obdobné služby, které jsou v Katalogu, popř. jiné nabídce Pořadatele, uvedeny a specifikovány jako „doplňkové služby“, „doplňkové informace“ či jiným obdobným způsobem a jsou nabízené třetí stranou.

„Katalog“ znamená nabídku Zájezdů uvedená na internetových stránkách Pořadatele a/nebo v tištěném katalogu Zájezdů. V případě, že Pořadatel vyhotovuje individuální Zájezd pouze pro potřeby Zákazníka, považuje se za Katalog předběžná nabídka Zájezdu zasláná Zákazníkovi.

„Pořadatel“ znamená cestovní kancelář provozovanou společností Falkenberg-Group s.r.o., IČO: 03893227, se sídlem Smetanova 1944/32, 695 01 Hodonín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně.

„Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

„Odstupné“ znamená odstupné při odstoupení Zákazníka od Smlouvy ve smyslu ustanovení § 2536 Občanského zákoníku.

„Přepravní podmínky“ znamenají podmínky vydané přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci Smlouvy, a které se týkají přepravy cestujících, zavazadel a zboží.

„Smlouva“ znamená smlouvu o zájezdu uzavřenou mezi Pořadatelem a Zákazníkem, jejímž předmětem je v souladu s ustanoveními § 2521 a násl. Občanského zákoníku závazek Pořadatele obstarat Zákazníkovi Zájezd a závazek Zákazníka zaplatit Cenu.

„Zájezd“ je ve smyslu ustanovení § 2521 Občanského zákoníku a § 1 Zákona o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění: a) ubytování, b) dopravu, c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

„Zákazník“ znamená jakoukoliv fyzickou nebo právnickou osobu uzavírající s Pořadatelem Smlouvu, případně osobu, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl Zájezd převeden v souladu s ustanovením § 2532 Občanského zákoníku.

„Zákon o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu“ znamená zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění.

- 2.2 Definice uvedené ve VOP se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla definovaných pojmů.
- 2.3 Odkazy na články a odstavce objevující se v textu VOP jsou odkazy na články a odstavce těchto VOP, není-li uvedeno jinak.
- 2.4 Jakýkoliv odkaz na právo, zákon, stanovy, nařízení, pravidla, delegovanou pravomoc nebo rozhodnutí je odkazem na jakékoliv právo, zákon, stanovy, nařízení, pravidla, delegovanou pravomoc nebo rozhodnutí ve znění jeho změn, doplnění nebo nahrazení v rozhodné době a na právo, zákon, stanovy, nařízení, pravidla, delegovanou pravomoc nebo rozhodnutí nahrazující nebo učiněné na jejich základě.
- 2.5 Odkaz na jakýkoliv jiný dokument ve VOP je odkazem na takový jiný dokument ve znění jeho změn, dodatků a novací, které nejsou v rozporu s ustanoveními VOP.
- 2.6 Rozdělení VOP na jednotlivé články a odstavce, jakož i jejich nadpisy, je zamýšleno pouze pro lepší orientaci v textu VOP a nemá vliv na obsah nebo výklad VOP.
- 2.7 Odkazy na „Smluvní stranu“ nebo „Smluvní strany“ zahrnují každého a kteréhokoliv z jejich právních nástupců.
- 2.8 Je-li ve VOP užíván výraz „včetně“ nebo „zejména“, položka nebo položky za takovým výrazem následující představují demonstrativní a nikoliv taxativní výčet položek daného druhu.

Článek III. UZAVŘENÍ A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Smluvní vztah mezi Pořadatelem a Zákazníkem vzniká na základě Smlouvy.
- 3.2 Bude-li Smlouva uzavřena v jiné než písemné formě, Pořadatel vystaví Zákazníkovi bezprostředně po uzavření Smlouvy písemný doklad o uzavření Smlouvy v souladu s ustanovením § 2525 občanského zákoníku.
- 3.3 Zákazník podpisem Smlouvy, případně učiněním objednávky Zájezdu v případě, že Smlouva není uzavřena v písemné formě, potvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s Katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito VOP, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami či dokumentací, které jsou nedílnou součástí Smlouvy a obsah těchto dokumentů uznává, rozumí jim a souhlasí s nimi.
- 3.4 Obsah Smlouvy je určen Katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito VOP, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě. Otázky neupravené smluvní dokumentací dle předchozí věty se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů, zejména, nicméně ne výlučně,

Občanským zákoníkem a Zákonem o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

- 3.5 Součástí smluvního vztahu založeného Smlouvou nejsou Fakultativní služby. Fakultativní služby jsou negarantované doplňkové služby, které Zákazníkovi nemusí být v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty.
- 3.6 Uzavřením Smlouvy Zákazník souhlasí, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, Pořadatel shromažďoval a zpracovával osobní údaje Zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného Zájezdu a dále pro nabízení informací o dalších službách pořádaných nebo zprostředkovaných Pořadatelem, jakož i pro zasílání obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění. Osobní údaje dle tohoto odstavce zahrnují jméno a příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt Zákazníka a Pořadatel je oprávněn je zpracovávat a shromažďovat po dobu 10 let od uzavření Smlouvy.

Článek IV. CENA

- 4.1 Ceny jsou konečné a zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v Katalogu, stravování, služby delegáta, program a/nebo jiné služby cestovního ruchu podle Smlouvy, není-li v popisu Zájezdu uvedeno jinak či těchto VOP uvedeno jinak.
- 4.2 Ceny Zájezdů byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni vyhotovení nabídky. Pořadatel disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny svých zájezdů, a je schopen z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat do 10 % zvýšení kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace Ceny. V případě, že by pokles kurzu české koruny byl vyšší, může Pořadatel přistoupit k překalkulování Cen a požadovat po Zákaznících doplatek Zájezdu dle nové kalkulace, to vše za splnění podmínek uvedených v ustanovení § 2530 Občanského zákoníku
- 4.3 Pořadatel je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu Zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle Zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením Zájezdu. Cenu Zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:
 - a) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. Pořadatel je v tomto případě oprávněn jednostranně zvýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu, nebo
 - b) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více jak 10 %. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny Zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.
 - c) dodatečné zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v destinaci (např. v rámci poznávacích zájezdů). Pořadatel je v takovém případě oprávněn jednostranně navýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu.

- d) dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových či turistických tax). Pořadatel je v takovém případě oprávněn jednostranně navýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu.
- 4.4 Oznámení, a to i v elektronické podobě, o zvýšení ceny zájezdu bude Zákazníkovi odesláno na adresu, a to i e-mailovou, uvedenou Zákazníkem ve Smlouvě.
- 4.5 Pořadatel je oprávněn nabízet a prodávat Zájezdy i v zahraniční měně, a to buď výhradně v jedné měně nebo ve více měnách současně. V případě, že Zájezd je nabízen a prodáván ve více měnách současně, má Zákazník právo volby, v jaké měně Cenu Zájezdu zaplatí. Vlivem změny měnových kurzů jednotlivých měn a vlivem preferencí pořadatele Zájezd nabízet a prodávat v určité zahraniční měně, se Cena Zájezdu současně vyjádřená v různých měnách může při přepočtu na druhou z uváděných měn lišit; pro Zákazníka pak platí kupní cena Zájezdu uvedená v té měně, ve které Zájezd zaplatí nebo hodlá zaplatit. V případě, že Zákazník Zájezd zaplatil v jiné měně než české koruně, pak tam, kde tyto VOP předpokládají zaplacení jakékoli další platby Zákazníkem v českých korunách, může Zákazník tuto další platbu zaplatit v českých korunách nebo v měně, ve které zájezd zaplatil, dle aktuálního kurzového přepočtu této měny stanoveného ČNB.

Článek V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Pořadatel má právo na zaplacení Zájezdu a dalších objednaných služeb před jeho, resp. jejich, poskytnutím. Pořadatel má právo podmínit poskytnutí Zájezdu Zákazníkovi úplným zaplacením Ceny.
- 5.2 Jakákoliv platba dle Smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet Pořadatele vedený u peněžního ústavu Pořadatele nebo zaplacením v hotovost v prodejně/ sídle Pořadatele či oprávněnému zástupci Pořadatele. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ze strany Zákazníka je Pořadatel oprávněn od Smlouvy odstoupit; odstoupením Pořadatele z tohoto důvodu se nijak nedotýká jeho práva požadovat odstupné a/nebo náhradu škody v plném rozsahu.
- 5.3 Pořadatel je oprávněn požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z Ceny. Doplatek ceny Zájezdu je Zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před zahájením Zájezdu. V případě uzavření Smlouvy ve lhůtě kratší než 35 dnů před zahájením Zájezdu je Zákazník povinen uhradit celou Cenu Zájezdu již při jejím uzavření.
- 5.4 Zákazník má nárok na obstarání Zájezdu při včasném zaplacení Ceny v celé sjednané výši.

Článek VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 6.1 Zákazník má vedle dalších zejména následující práva:
- a) právo na řádné obstarání Zájezdu a poskytnutí souvisejících sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění Pořadatele Zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu;
 - b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v Katalogu, nebo nebyly Zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají Zájezdu a dalších smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou Pořadateli známy;

- c) právo být seznámen se změnami Zájezdu, rozsahu služeb a Ceny;
- d) právo odstoupit od Smlouvy za podmínek uvedených v těchto VOP a příslušných právních předpisů;
- e) právo písemně oznámit Pořadateli, že se místo něho Zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v předmětném oznámení je současně prohlášení této osoby, že souhlasí se Smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na Zájezdu. Původní Zákazník a nový Zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení Ceny a úhradu nákladů, které Pořadateli v souvislosti s touto změnou vzniknou. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením Zájezdu. V případě, že Cena je určena ve vztahu ke konkrétním osobním či speciálním vlastnostem Zákazníka a/nebo její výše byla určena v návaznosti na datum jejího uhrazení či jiné individuální aspekty, je Pořadatel oprávněn požadovat po novém Zákazníkovi doplatek v případě, že nový zákazník nedisponuje danými vlastnostmi či postoupení Smlouvy je učiněno po stanovené lhůtě;
- f) právo z případného vadného plnění Zájezdu;
- g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech dle ustanovení příslušných právních předpisů;
- h) v souladu s ustanovením § 2526 Občanského zákoníku právo obdržet spolu se Smlouvou doklad o povinném pojištění Pořadatele pro případ jeho úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události;
- i) v souladu s ustanovením § 2529 Občanského zákoníku nejpozději 7 dní před zahájením Zájezdu právo na poskytnutí dalších písemných podrobných a důležitých informací o všech skutečnostech, které jsou pro Zákazníka důležité a které jsou Pořadateli známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě nebo v Katalogu, který byl Zákazníkovi předán;

6.2 Zákazník má vedle dalších zejména následující povinnosti:

- a) povinnost poskytnout Pořadateli součinnost, která je zapotřebí k řádnému obstarání Zájezdu a zabezpečení a poskytnutí všech dotčených služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě a předložit doklady požadované pro obstarání a uskutečnění Zájezdu;
- b) povinnost zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu Zájezdu. Zákazník má dále povinnost zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči.
- c) povinnost, v případě, že je Zákazník osoba starší 15 let a mladší 18 let, předložit souhlas zákonného zástupce s uzavřením Smlouvy, účasti na Zájezdu a/nebo s čerpáním služeb;
- d) povinnost zaplatit Cenu;
- e) povinnost převzít od Pořadatele doklady potřebné pro účast na Zájezdu a pro čerpání služeb, s těmito doklady se seznámit a tyto doklady překontrolovat;

- f) povinnost dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- g) povinnost mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu a to i pro účely tranzitu (zejména platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno);
- h) povinnost dodržovat pasové, celní, zdravotní, očkovací a další předpisy země, do které cestuje, povinnost dodržovat legislativu země pobytu a respektovat možnou odlišnou skladbu obyvatelstva a jiné kulturní zvyklosti. Zákazník je plně odpovědný za své jednání v průběhu Zájezdu. Pořadatel nenesе žádnou odpovědnost za následky, které Zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese Zákazník;
- i) povinnost řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce Pořadatele či jiné jím určené osoby;
- j) povinnost reklamovat veškeré závady Zájezdu a sjednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění a dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb, nejlépe pak na místě u zástupce Pořadatele, a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění;
- k) povinnost zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky Zájezdu a/nebo dodavatele jednotlivých služeb či ohrozit nebo poškodit jméno Pořadatele a/nebo jeho zástupce;
- l) povinnost uhradit škodu, kterou způsobil svým jednáním, např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné Smlouvou;
- m) povinnost dodržovat pravidla slušného chování a hygieny, povinnost nerušit a neomezovat ostatní účastníky Zájezdu či třetí osoby;
- n) včas nahlásit Pořadateli účast cizích státních příslušníků na zájezdu

6.3 Zákazník, který je právnickou osobou, má vedle dalších a v návaznosti na povinnosti dle předchozího odstavce následující povinnosti:

- a) povinnost seznámit své účastníky s těmito VOP, jakož i s dalšími informacemi, které od Pořadatele obdrží, zejména je pak informovat o Zájezdu a rozsahu a kvalitě jednotlivých služeb;
- b) povinnost seznámit své účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel od Pořadatele dle těchto VOP;
- c) povinnost zabezpečit, aby všichni jeho účastníci plnili povinnosti Zákazníků;
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s Pořadatelem není zajištěn doprovod průvodce. Vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

Článek VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY. ZMĚNY A ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 7.1 Nutí-li vnější okolnosti Pořadatele změnit podmínky Zájezdu, navrhne Zákazníkovi změnu Smlouvy. Má-li být v důsledku změny Smlouvy změněna i Cena, Uvede pořadatel v návrhu i výši nové Ceny. Nesouhlasí-li Zákazník se změnou Smlouvy, má právo od Smlouvy odstoupit; Pořadatel může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením Zájezdu. Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy souhlasí. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy dle tohoto odstavce, nabídne mu Pořadatel náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v Pořadatelových možnostech takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se Smluvní strany o náhradním zájezdu, nemá Pořadatel právo zvýšit Cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí Pořadatel Zákazníkovi rozdíl v cenách bez zbytečného odkladu.
- 7.2 Pořadatel má právo zrušit Zájezd a odstoupit od Smlouvy v případě, kdy nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků Zájezdu. Nestanoví-li Smlouva jinak, činí lhůta, v níž musí Pořadatel Zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení Zájezdu, 7 dní před začátkem Zájezdu. Dojde-li ke zrušení Zájezdu a odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce, není Pořadatel odpovědný za takto způsobenou škodu a není povinen hradit jakékoliv jiné pokuty.
- 7.3 Pořadatel má právo zrušit Zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od Smlouvy v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení Zájezdu a odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce, není Pořadatel odpovědný za takto způsobenou škodu a není povinen hradit jakékoliv jiné pokuty.
- 7.4 Pořadatel má právo zrušit Zájezd a odstoupit od Smlouvy z důvodu porušení povinností Zákazníkem.
- 7.5 Zruší-li Pořadatel Zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinností Zákazníkem, nabídne Zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v Pořadatelových možnostech takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se Smluvní strany o náhradním zájezdu, nemá Pořadatel právo zvýšit Cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí Pořadatel Zákazníkovi rozdíl v cenách bez zbytečného odkladu.
- 7.6 Zruší-li Pořadatel Zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí Zákazníkovi penále ve výši 10 % z Ceny; právo Zákazníka na náhradu škody zůstává nedotčeno. Pořadatel se zproští povinností hradit penále dle tohoto odstavce důkazem, že Zájezd byl zrušen z důvodu nedosažení stanoveného počtu Zákazníků nebo vzhledem k vyšší moci.
- 7.7 Zákazník má před zahájením Zájezdu právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené Ceny nebo zálohy za Zájezd bez účtování Odstupného:
- a) pokud nepřijme návrh Pořadatele na změnu Smlouvy a poskytnutí náhradního Zájezdu,
 - b) pokud Pořadatel poruší své povinnosti stanovené Smlouvou nebo zákonem.
- 7.8 Odstoupí-li od smlouvy Zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinností Pořadatele, zaplatí Pořadateli Odstupné. Zákazník je povinen zaplatit Pořadateli

Odstupné také v případě, kdy Pořadatel odstoupí od Smlouvy pro porušení povinnosti Zákazníka.

7.9 Výše Odstupného činí:

- a) 15 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 35 a více dní před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč,
- b) 25 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 34. - 25. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000,- Kč,
- c) 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 24. - 15. den před zahájením Zájezdu, vždy však nejméně 1.000,- Kč,
- d) 75 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 14. - 7. den před zahájením Zájezdu, vždy však nejméně 1.000,- Kč,
- e) 90 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 6. - 4. den před zahájením Zájezdu, vždy však nejméně 1.000,- Kč,
- f) 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 3 a méně dnů před zahájením Zájezdu, vždy však nejméně 1.000,- Kč,
- g) 100 % z celkové ceny uzavřeného cestovního pojištění v případě, že jeho cena je součástí Ceny.

7.10 Pořadatel má právo jednostranně započíst Odstupné se vzájemnou pohledávkou Zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené Ceny.

7.11 Při určení počtu dnů pro výpočet Odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na Zájezd, pobyt apod.

7.12 Pokud se Zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet/nástup na ubytování, má Pořadatel nárok na plnou úhradu Ceny.

7.13 Změny, které nejsou změnou podmínek Smlouvy a drobné odchylky od charakteru a jakosti jednotlivých služeb tvořících Zájezd, jsou v nezbytných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, přepravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu přepravy, event. programu během poznávacího výletu, časové vymezení stravování, dobu programu all-inclusive či jeho obsah, nebo další služby, které tvoří významnou část Zájezdu.

7.14 Z povahy poskytovaných služeb nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, zejm. z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Zákazník by měl při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost zpoždění poskytované služby.

7.15 Zákazník má právo požádat Pořadatele o provedení změny obsahu Zájezdu před jeho zahájením, Pořadatel však může podmínit uskutečnění změny Zájezdu zaplacením jednorázového poplatku účtovaného nad rámec ceny Zájezdu. Poplatek je splatný při provedení změny. Poplatek představuje paušalizovanou náhradu

nákladů Pořadatele za provedení Zákazníkem požadované změny. Výše poplatku činí:

- a) ve lhůtě 35 a více dnů před zahájením Zájezdu činí poplatek 500 Kč/osoba za provedení každé takové změny,
- b) ve lhůtě 34-8 dnů před zahájením Zájezdu činí poplatek 1000 Kč/osoba za provedení každé takové změny,
- c) ve lhůtě 7 a méně dnů před zahájením Zájezdu činí poplatek 2000 Kč/osoba za provedení každé takové změny,

7.16 Zákazník bere na vědomí, že změna obsahu Zájezdu nemusí být s ohledem na vázanost služeb poskytovaných třetími stranami (zejména v případě dopravců) v plném rozsahu možná, případně tyto změny mohou být podmíněny dalšími poplatky, které se Zákazník zavazuje Pořadateli uhradit.

Článek VIII. REKLAMACE

- 8.1 Nemá-li Zájezd vlastnosti, o nichž Pořadatel Zákazníka ujistil nebo které Zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí Pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejednají-li Pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu Zákazník určí, může si Zákazník zjednat nápravu sám a Pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud Pořadatel odmítl nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu Zákazníka.
- 8.2 Má-li Zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník Pořadateli bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na slevu z Ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Vyskytnou-li se po zahájení Zájezdu podstatné vady Zájezdu a nepřijme-li Pořadatel opatření, aby Zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li Zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí Pořadatel na své náklady přepravu Zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.
- 8.3 Nelze-li pokračování Zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí Pořadatel Zákazníkovi rozdíl v Ceně. Zajistí-li Pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.
- 8.4 Pořadatel odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci Zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Při porušení povinností, za niž Pořadatel odpovídá, nahradí Pořadatel Zákazníkovi vedle škody na majetku 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.
- 8.5 Práva z odpovědnosti za vady Zájezdu pořádaného Pořadatelem má Zákazník právo uplatnit v provozovně Pořadatele, v místě jeho sídla, nebo u osoby, která za Pořadatele zprostředkovala uzavření Smlouvy; není-li stanoveno jinak, pak u jiné osoby či v jiném místě práva z odpovědnosti za vady Zájezdu uplatnit nelze.
- 8.6 Práva Zákazníka z odpovědnosti Pořadatele za vady Zájezdu se nevztahují na Fakultativní služby.

- 8.6 Práva z odpovědnosti za vady Zájezdu může Zákazník provést ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení Zájezdu.
- 8.7 Zákazník bere na vědomí, že u zájezdů je první a poslední den zpravidla určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny tak nemusí být považovány za dny plnohodnotného pobytu s možností zajištění všech služeb. Samotná doprava může z hlediska délky svého trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, resp. předcházejícího. V tomto smyslu proto nelze uplatňovat odpovědnost Pořadatele za vady Zájezdu z důvodu zkrácení plnohodnotného pobytu.
- 8.8 V případě, že Zákazník vytkne vady Zájezdu Pořadateli v místě konání Zájezdu, pak Zákazník a Pořadatel sepíší protokol o reklamaci (dále jen „Protokol“). S ohledem na charakter v Protokolu vytýkaných vad Zájezdu je Pořadatel oprávněn nabídnout Zákazníkovi v místě konání Zájezdu kompenzaci za Zákazníkem v Protokolu vytčené vady Zájezdu. Specifikaci nabídnuté kompenzace uvede Pořadatel písemně v protokolu. V případě, že Zákazník v Protokolu písemně akceptuje Pořadatelem takto nabídnutou kompenzaci, pak Zákazník výslovně souhlasí s tím, že veškeré jeho nároky plynoucí z vad Zájezdu vytčených v Protokolu včetně s tím spojené možné ztráty radosti z dovolené, vzniklé újmy a jakýchkoliv jeho dalších možných práv a nároků s tím souvisejících jsou kompenzací zcela uspokojeny a zanikají.

Článek IX. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 9.1 Zákazník je povinen počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku, přírodě a životním prostředí. Zákazník je povinen, v rámci zákonných ustanovení, učinit vše pro to, aby předcházel vzniku škody, případně vzniklou škodu udržoval v co nejmenším rozsahu anebo aby přispěl k jejímu odstranění.
- 9.2 V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazku ze smlouvy o zájezdu, a toto omezení je uvedeno ve Smlouvě či v těchto VOP v souladu s touto mezinárodní smlouvou, není Pořadatel povinen nahradit škodu, za kterou odpovídá, ve výši přesahující omezení uvedené ve Smlouvě. V letecké přepravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Rady (ES) č. 2027/97, ve znění nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.
- a) Odškodné v případě smrti nebo zranění - Neexistují žádné finanční limity odpovědnosti v případě smrti nebo zranění cestujícího. Při odškodném do výše 100 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně) nemůže letecký dopravce vznášet námitky proti vzniklým nárokům na odškodnění. Nad tuto částku se může letecký dopravce bránit tím, že prokáže, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné zavinění.
- b) Zpoždění při přepravě cestujících - v případě zpoždění při přepravě cestujících odpovídá letecký dopravce za škodu, kromě případů, kdy byla učiněna všechna přiměřená opatření pro předejití škodě, nebo bylo nemožné taková opatření učinit. Pro odpovědnost za zpoždění při přepravě cestujících je stanoven limit 4 150 ZPČ (odpovídající částka v místní měně).

- c) Zpoždění při přepravě zavazadel - v případě zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá letecký dopravce za škodu, kromě případů, kdy byla učiněna všechna přiměřená opatření pro předejití škodě, nebo bylo nemožné taková opatření učinit. Pro odpovědnost za zpoždění při přepravě zavazadel je stanoven limit 1 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně).
- d) Zničení, ztráta nebo poškození zavazadel - letecký dopravce odpovídá za zničení, ztrátu nebo poškození zavazadel do výše 1 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně). Pokud jde o odbavená zavazadla, odpovídá i bez zavinění, s výjimkou případů, kdy je zavazadlo vadné. Pokud jde o neodbavená zavazadla, odpovídá pouze za zavinění.
- e) Vyšší limity odpovědnosti za zavazadla - cestující může využít výhody vyššího limitu odpovědnosti za zavazadla, pokud nejpozději při odbavení učiní zvláštní prohlášení a zaplatí příplatek.

ZPČ - Zvláštní práva čerpání (Special Drawing Rights, SDR) jsou jednotnou měnovou a účetní jednotkou užívanou v rámci Mezinárodního měnového fondu. 4. Pro náhradu škody, jakož i pro jakékoli jiné spory vznikající z této smlouvy se aplikuje právní řád České republiky.

- 9.3 Pořadatel neodpovídá za porušení povinností a škodu způsobenou porušením povinností, pokud mu ve splnění povinností dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.

Článek X. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ POŘADATELE

- 10.1 Pořadatel je řádně pojištěn pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení podle tohoto zákona.
- 10.2 Doklad o pojištění pořadatele zákazník obdrží při uzavření smlouvy.

Článek XI. POJIŠTĚNÍ

- 11.1 Zájezd nezahrnuje cestovní pojištění Zákazníka ani žádného účastníka Zájezdu.
- 11.2 Pořadatel doporučuje Zákazníkovi uzavřít odpovídající cestovní pojištění v dostatečném rozsahu ve vztahu k povaze a délce Zájezdu.

Článek XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Údaje uvedené v Katalozích, cenících nebo jiných nabídkách Pořadatele jsou platné po dobu, která je v nich výslovně uvedena, není-li určeno, pak po dobu 2 měsíců od jejich vydání.
- 12.2 Tiskové chyby Pořadatel neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.
- 12.3 Smlouva jakož i VOP se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem, s vyloučením kolizních norem.

- 12.4 Jazyková znění VOP. Tyto VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. V případě rozporu mezi českým jazykovým zněním VOP a překladem VOP do jiného jazyka platí české jazykové znění VOP, bez ohledu na důvod, pro který byl překlad pořízen.
- 12.5 Oddělitelnost ustanovení. Stane-li se nebo bude-li shledáno některé ustanovení Smlouvy či VOP neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy a VOP. Smluvní strany se zavazují nahradit do patnácti (15) Pracovních dnů po doručení výzvy jakékoliv ze Smluvních stran neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu.
- 12.6 Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 1. 1. 2017.