

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK VÍKEND

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu nebo objednávky služeb (dále jen souhrnně „SZ“), která upravuje vztah mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu Mgr. Petra Mastná (dále jen „CK“) se sídlem na Palackého nám. 200, 26801 Hořovice, IČO 43125719.

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY A VYMEZENÍ ZÁJEZDU

CK se na základě těchto VSP zavazuje poskytnout služby v rozsahu stanoveném v SZ, tištěném či internetovém katalogu, a případně v dalších doplňkových dokumentech.

### 2. PŘIHLÁŠENÍ DO ZÁJEZDU A UZAVŘENÍ SZ

2.1. Zákazník se může do zájezdu přihlásit osobně v CK, telefonicky či prostřednictvím e-mailu nebo prostřednictvím obchodního zástupce, který jedná na základě uzavřené obchodní smlouvy. Přihlášením do zájezdu zákazník uzavírá SZ, která nabývá platnosti a účinnosti podpisem SZ ze strany CK a zaplacením zálohy zájezdu zákazníkem nebo potvrzením CK o zařazení do zájezdu a zaplacením zálohy zájezdu zákazníkem.

2.2. Zákazník uzavřením SZ stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi ustanoveními smlouvy a těchto VSP, a to i jménem dalších osob uvedených v SZ, pro které SZ sjednává. Uzavřením SZ zákazník rovněž stvrzuje, že se seznámil s katalogovým zněním popisu zájezdu a s informacemi o pojištění CK proti úpadku.

2.3. Pokud zákazník uzavírá SZ ve prospěch dalších zákazníků, potvrzuje, že má od těchto zákazníků souhlas uzavřít tuto SZ a přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací) a za předání jejich osobních dat při uzavírání SZ (především jméno, datum narození, adresu, popř. též údaje o státní příslušnosti, cestovních dokladech a email) nutných pro evidenci těchto osob v CK a pro zařazení do zájezdu.

### 3. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

3.1. Cena zájezdu zahrnuje pouze služby výslovně uvedené v katalogu pod programem zájezdu v odstavci "V ceně", dále DPH a povinné pojištění CK pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

3.2. Není-li uvedeno jinak, cena nezahrnuje nepovinné náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů, sprotině, příplatky za jednolůžkový pokoj apod. V ceně leteckých zájezdů je vždy letenka s letištními taxami. Pokud se na některých hranicích vybírají též odletové či odjezdové poplatky, pak tyto nejsou do ceny zájezdu zahrnuty a hradí si je každý zákazník individuálně na místě, dle aktuální výše. V ceně nejsou rovněž zahrnuty poplatky za víza či jiné vstupní formalities do jednotlivých zemí. Poplatky za víza určují správní orgány cizích států a mohou se měnit. Komorné pojištění CK proti úpadku není v ceně zájezdu žádné jiné pojištění.

3.3. Není-li v SZ uvedeno jinak, jsou pro platby stanoveny tyto lhůty:

a) zálohu uvedenou v katalogu CK je zákazník povinen splatit do 7 dnů od přihlášení. U zájezdů prodávaných se služou First Minute lze zálohu rozdělit na dvě části, přičemž první část zálohy ve výši nejméně 4000,-Kč musí být splacena do 7 dnů od přihlášení, druhou část zálohy je zákazník povinen doplatit bez vyzvání do 4 měsíců před odjezdem.

b) doplatek zájezdu je zákazník povinen uhradit bez vyzvání do 1 měsíce před odjezdem. Případné slevy či příplatky se uplatňují při doplatku.

V případě přihlášení v době kratší než 1 měsíc před odjezdem musí být plná cena zájezdu uhranena do 2 dnů. Za den splnění platebních povinností se považuje den připsání plateb na účet CK.

3.4. Platby může zákazník uhradit na účet CK v České spořitelně, a.s. **3839471389/0800**, a to bankovním převodem, složením hotovosti na účet nebo zasláním složenku. Zákazník může zájezd také uhradit u obchodního zástupce, který má s CK uzavřenou platnou smlouvu o obchodním zastoupení. **Při platbě je vždy nutno uvést variabilní symbol**, který obdrží zákazník při rezervaci, shodný s číslem SZ.

3.5. V případě neuhranění plateb ve lhůtách stanovených v SZ má CK právo odstoupit od SZ pro porušení povinností zákazníkem a zrušit jeho účast na zájezdu. CK má v tom případě právo na odpustné (stornoplatek) dle VSP.

### 4. ZMĚNA SMLOUVY

4.1. Je-li CK nucena vlivem okolností změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Zákazník je oprávněn rozhodnout, zda se změnou SZ souhlasí, nebo od SZ odstoupí bez povinnosti uhradit odpustné. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu i výši nové ceny. Odstoupení je nutné podat písemně ve lhůtě 6 dnů od doručení návrhu na změnu SZ. Pokud tak zákazník nečiní, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě odstoupení od SZ nabídne CK zákazníkovi jiný zájezd (pokud je to možné). Pokud zákazník tuto nabídku přijme, pak se platby uskutečněné na původní zájezd převedou na zájezd nový, pokud ji nepřijme, vrátí CK zákazníkovi všechny uhraněné platby.

4.2. V mimořádných případech, např. případy vyšší moci, extrémní stav počasí, vypuknutí nepokojů, vážné změny zdravotního stavu účastníka během zájezdu, je CK oprávněna změnit v nezbytném rozsahu program, trasu a další sjednané služby. Změna pořadí navštívených míst oproti textu v katalogu či v pokynech k odjezdu se nepovažuje za změnu programu. V krajním případě je CK oprávněna v případě neodvratitelné události, kterou CK nezavinila a které nemohla zabránit, zájezd ukončit. Neodvratitelnou událostí jsou míněny např. výrazné nepokoje a konflikty, stávky, úřední zákazy, epidemie, živelné pohromy, dopravní kolapsy apod.

4.3. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu služeb nebo slevu z jejich ceny, pokud je nemožné čerpat z příčin vzniklých na straně zákazníka, třetí osoby nebo z příčin, které CK nemohla předpokládat ani jim zabránit. Ocitne-li se zákazník během zájezdu v nesnadných, poskytně mu CK pomoc, přičemž náklady s tím spojené jdou k tíži zákazníka, nelze-li nesnadné přičítat CK. Případné zvýšené náklady v průběhu zájezdu z důvodu neodvratitelné události dle odst. 4.2. hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelné události se účastníkovi vrací úhrada za nere realizované výjezdy.

### 5. POSTOUPENÍ SZ (VYSLÁNÍ NÁHRADNÍKA)

5.1. U autobusových zájezdů je zákazník oprávněn přihlásit náhradníka bez stornovacího poplatku do 2 pracovních dnů před odjezdem, v době kratší dle aktuálních možností, u leteckých zájezdů závisí přihlášení náhradníka na aktuální situaci a nemusí být možné. Přihlášení náhradníka musí být uskutečněno písemnou formou a musí obsahovat údaje o novém zákazníkovi v rozsahu údajů o zákazníkovi původním. CK je oprávněna účtovat náklady spojené s touto změnou, u leteckých zájezdů popř. též manipulační poplatek. O výši těchto plateb musí být původní i nový zákazník informován při postoupení smlouvy. Původní zákazník odpovídá za to, že nový zákazník souhlasí s uzavřením SZ, splní podmínky zájezdu a že mu byly předány všechny informace se zájezdem související.

5.2. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu případných nákladů spojených s postoupením SZ (zejména za změnu letenky) a případného manipulačního poplatku.

### 6. Odstoupení od SZ

6.1. CK může odstoupit od smlouvy jen z důvodu zrušení zájezdu nebo porušení smluvní povinností zákazníkem. Odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odpustné (stornovací poplatek). Realizace zájezdu z katalogu CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků 20 osob, CK však může rozhodnout o realizaci i pro počet nižší. CK může zrušit zájezd z důvodu nedostatečného počtu účastníků v době delší než 20 dnů před odjezdem, v době kratší pak z důvodu závažných změn u dodavatelů služeb nebo vyšší moci. Při nutnosti zrušit zájezd nabídne CK zájezd náhradní (pokud je to možné), není-li žádný zákazník přijat, vrátí zákazníkovi všechny jim uhraněné platby. Při zrušení zájezdu v důsledku vyšší moci je CK oprávněna vrátit účastníkům uhraněné platby snížené o prokazatelně realizované výjady. Pokud ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit, je CK zproštěna povinností k náhradě škody.

6.2. Zákazník může kdykoli odstoupit od SZ bez udání důvodů, důvod odstoupení nemá na výši stornovacích poplatků vliv, CK nepřihlíží k lekářským či jiným potvrzením. V případě odstoupení zákazníka od SZ je zákazník povinen zaplatit CK odpustné (stornoplatek) za sebe i za každou přihlášenou osobu. Stornovací poplatky se odečítají od uhraněných plateb, CK tedy vrátí zákazníkovi dosud zaplacené platby snížené o odpustné uvedené v odstavci 6.4. Za den odstoupení od SZ ze strany zákazníka je považován den, kdy byla zákazníkem do CK písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na zájezdu.

6.3. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za zrušení účasti na zájezdu, nedohodnou-li se strany jinak.

6.4. Zákazník je povinen uhradit CK odpustné, pokud odstoupí od SZ z jiných důvodů než porušení povinností zákazníkem. Výše odpustného (stornoplatek) se určuje dle doby mezi dnem odstoupení od SZ do doby začátku zájezdu (poskytnutí první služby). Měsícem se rozumí kalendářní měsíc, např. při odjezdu 30. června platí nejvíce storno (viz řádek 1 níže) při zrušení zájezdu do 29. března včetně. Výše odpustného se stanoví z ceny zájezdu včetně případných slev či příplatků a účtuje se při stornu:

<b>1</b>	více než 3 měsíce před odjezdem	- pro autobusové zájezdy 500 Kč - pro letecké zájezdy 3000 Kč
<b>2</b>	3 až 2 měsíce před odjezdem	30%, z ceny zájezdu - u autobusových zájezdů min. 500Kč - u leteckých minimálně 4000 Kč
<b>3</b>	2 až 1 měsíc před odjezdem	ve výši zálohy
<b>4</b>	4 až 2 týdny před odjezdem	50%
<b>5</b>	2 až 1 týden před odjezdem	80%
<b>6</b>	méně než 1 týden před odjezdem	100%

6.5. Pokud je zákazník poštižen stornovacím poplatkem odpovídajícím nejméně 50 % celkové ceny nebo vyšším než 10 000,- Kč, poskytne mu CK slevu při přihlášení na další zájezd v tomtož nebo příštím roce. Výše slevy činí 25% ze zaplaceného stornovacího poplatku. Tato kompenzace je nepřenositelná, s výjimkou mezi členy rodiny. Pokud je zákazníkem tento další zájezd opět stornován, nárok na kompenzaci zaniká. Kompenzace se neposkytuje, pokud se zákazník nedostaví k odjezdu a svou neúčast předem do CK nenahlásí, nebo pokud CK odstoupila od smlouvy z důvodu porušení smluvní povinností zákazníkem.

6.6. U zákazníkůvých zájezdů či může CK stanovit jiné, individuálně sjednané stornovací podmínky.

### 7. ODPOVĚDNOST CK ZA VADY – REKLAMACE

7.1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby v souladu s uzavřenou SZ a obecně závaznými právními předpisy. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, s přihlednutím k odstavcům 7.2 a 7.3.

7.2. Odpovědnost za škodu v souvislosti s leteckou dopravou se řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealská úmluva) a dále nařízením Rady (ES) č. 2027/97, ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 889/2002 ze dne 13. 5. 2002. CK nenese odpovědnost za zpoždění či zrušení letu nebo odepření nástupu na palubu ani za poškození, zpoždění či ztrátu odbovených zavazadel. V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letu, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. února 2004, se případně kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu dle tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení uplatňuje zákazník stížností u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti, CK doporučuje uschování palubního listku, popř. dalších potřebných dokumentů. V případě zpoždění, poškození či ztráty zavazadla je třeba se ihned po přiletu obrátit na přepážku reklamaci zavazadel a vyplnit reklamční protokol (PIR = Property Irregularity Report), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

7.3. CK v rámci reklamčního řízení neodpovídá: a) za majetek účastníků zájezdu v případě jeho ztráty nebo krádeže, b) za neudělení víz příslušnými zastupitelskými úřady a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu, c) za případné zpoždění letecké, autobusové či lodní dopravy v důsledku vyšší moci a/nebo neodvratitelné události dle odst. 4.2. a neručí za škody, které tímto klientům vzniknou. CK neodpovídá za škodu, kterou nezavinila ona nebo její smluvní dodavatelé služeb nebo která byla způsobena zákazníkem, třetí osobou nebo jinou příčinou, již CK nemohla předpokládat ani jí zabránit.

7.4. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně. Reklamaci či stížnost na kvalitu poskytovaných služeb je nutno podat průvodci či vedoucím zájezdu bez odkladu tak, aby bylo možné sjednat nápravu na místě. Není-li náprava vady možná, sepíše se zápis s vyjádřením zákazníka i průvodce, popř. dalších zainteresovaných stran (ubytovatel, dopravce). Pokud se zákazník rozhodne reklamovat závadu až po ukončení zájezdu, je třeba reklamaci podat do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak nárok zaniká. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace a specifikaci požadavků a dle možnosti předmět reklamace průkazně doloží.

7.5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se CK se zákazníkem nedohodnou jinak.

7.6. V případě sporu vzniklého v souvislosti se zájezdem má zákazník právo na mimosoudní řešení u České obchodní inspekce, podrobné informace jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### 8. ODPOVĚDNOST, PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

8.1. Zákazník je povinen uhradit platby ve stanovených lhůtách.

8.2. Zákazníkovi se doporučuje uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, odpovídající charakteru zájezdu a zvolené destinace.

8.3. Zákazník odpovídá za splnění všech úředních požadavků (cestovní pas, vízum apod.) pro cestu do cílových zemí, včetně zemí tranzitních, je povinen dodržovat právní předpisy navštívené země a chovat se během zájezdu v souladu s jejími kulturními zvyklostmi. Zákazník je povinen zdržet se jednání, které by mohlo poškodit ostatní přítomné osoby či jejich majetek, přírodu nebo okolní prostředí.

8.4. Zákazník odpovídá za posouzení svého zdravotního stavu a zúčastňuje se veškerého programu, včetně výhazek či túr, na vlastní nebezpečí. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je průvodce zájezdu oprávněn vyloučit účastníka z programu, v krajním případě, zejména pokud zákazník hrubě ruší průběh zájezdu nebo ostatní účastníky, může být zákazník vyloučen ze zájezdu, a to bez náhrady.

8.5. Zákazník se zavazuje uhradit případné škody vzniklé jeho činností.

8.6. Všechny povinnosti zákazníka platí i pro osoby, které zákazník přihlásil (spolucestující).

### 9. AUTOBUSOVÉ ZÁJEZDY, PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY

Autobusové zájezdy odjíždějí z Prahy, nejčastěji st. metra Nové Butovice, Stržižkov, Chodov či Budějovická – místo a čas je vždy upřesněno v pokynech k odjezdu. Nástup na trase je možný jen po dohodě s CK. Není-li stanoveno jinak, shoduje se nástupní místo s místem výstupu. Přepřavují se jen skládná zavazadla (kufř, batoh, taška). Krosny s nosičem jsou neskladné a nebudou vzaty do přepřavy. V českých autobusech si lze zakoupit za Kč nápoje, u malých skupin při použití mikrobusů nemusí vždy být nákup nápojů u dopravce možný.

### 10. SPECIFIKA LETECKÝCH ZÁJEZDŮ

10.1. Přepřavní podmínky se řídí pravidly leteckých dopravců. Případné škody související s leteckou přepravou (např. zpoždění zavazadel, zpoždění letu aj.) reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce, viz odst. 7.2. V ceně zájezdu je vždy letenka včetně tax a 1 zavazadlo k odbovení (15-32kg), ostatní služby mohou být za poplatek, CK upřesní v pokynech k odjezdu. U skupinových rezervací není možná individuální rezervace míst v letadle, sedadla přiděluje přímo letecká společnost. U leteckých zájezdů může dojít ke změnám letových časů v rámci téhož dne. Případný program v letové dny vychází z letových časů v době rezervace letenek a je nezávazný, CK si vyhrazuje právo jej přizpůsobit.

10.2. Sprotině - v mnoha destinacích je zvykem dávat místním poskytovatelům služeb, zejména řidičům charterových autobusů, sprotině – dle spokojenosti a místních zvyklostí ve výši 1-2 €/den. Sprotině není v ceně zájezdu, liší se dle mnoha okolností, na přiměřenou výši upozorní zákazníka průvodce/vedoucí zájezdu. Drobné sprotině mohou někde očekávat též pokojské, nosiči zavazadel, obsluha v restauracích, na toaletách apod., některé profese jsou na tento příjem zcela odkázány. Nedání sprotině může být v některých, zejména zámořských destinacích považováno za silný nesouhlas s kvalitou služeb, může se na něj nahlízet jako na či porušení zvyklostí či přímo nezaplacení služby a může vyvolat nepříjemné situace.

### 11. UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

11.1. Ubytování je popsáno u jednotlivých zájezdů. Jednolůžkové pokoje – pokud individuální zákazník nepožádal při přihlášení o jednolůžkový pokoj a/nebo za něj nemá zaplacený příplatek, pak je to považováno za souhlas s ubytováním s jinou osobou, popř. s dvěma osobami, pokud se ve skupině vyskytne liché počet individuálních cestujících. Pokud je v ceně zájezdu pouze vícelůžkové ubytování, pak zákazník bez příplatku souhlasí, že bude ubytován s odpovídajícím počtem osob. Jednolůžkové pokoje mohou být menší nebo jinak zařízené než dvoulůžkové pokoje. Dvoulůžkové pokoje mohou mít bud dvě (či více) oddělených samostatných lůžek (v některých případech i napevno vestavěných) nebo dvoulůžko. V některých zemích jsou dvoulůžka vybavena pouze jednou příkrývkou a mohou být menších rozměrů, než je součet rozměrů dvou samostatných lůžek.

11.2. Je-li v ceně zájezdu stravování, jsou potraviny/jídla poskytnutá ubytovacím zařízením či smlouvenou restaurací určeny ke konzumaci v rámci jídelny či restaurace daného zařízení a není povoleno je vynášet ven, pokud poskytovatel výslovně nestanoví jinak.

### 12. POKYNY K ODJEZDU

Týden před odjezdem obdrží objedávající zákazník poštu nebo e-mailem „Pokyny k odjezdu“, v nichž jsou další potřebné informace. S těmito pokyny seznámí též ostatní zákazníky, které přihlašoval.

### 13. POJIŠTĚNÍ

CK je pojištěna dle zákona proti úpadku u pojišťovny Uniqa pojišťovna, a.s., zastoupené společností Fiducia s.r.o. V ceně zájezdu není žádné jiné pojištění. CK proto zákazníkům doporučuje, aby se individuálně pojištili na dny zájezdu cestovním zdravotním pojištěním, popř. též s přípojištěním odpovědnosti za škody a/nebo pojištěním proti stornu zájezdu.

### 14. OSOBNÍ ÚDAJE

Přihlášením do zájezdu zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů pro účely plnění SZ. Prohlašuje, že je oprávněn souhlas udělit i za ostatní jím přihlašované spolucestující osoby. Zákazník opravňuje CK ke zpracování a uchování osobních údajů těchto osob za účelem zajištění a realizace zájezdu, zaslání katalogu a ostatních marketingových materiálů. Osobní údaje jsou uchovány v nezbytně nutném rozsahu (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, státní příslušnost, telefon, email), dále u leteckých zájezdů a zájezdů s trajektovou dopravou navíc údaje o cestovním dokladu (číslo dokladu, místo a datum vydání, datum ukončení platnosti). CK je oprávněna poskytovat údaje v nezbytně nutné míře svým partnerům (ubytovatelům, dopravcům a jejich obchodním zástupcům), a to na území ČR i do zahraničí, jakož i průvodcům pro umožnění kontaktu zákazníkovi v průběhu zájezdu. Účastník zájezdu bere na vědomí a souhlasí s tím, že CK je oprávněna v průběhu zájezdu pořizovat fotografie, a následně je v nezbytní míře formálně upravovat a zveřejňovat při propagaci své činnosti (v katalogu, na internetových stránkách i v ostatních propagačních materiálech). Zákazník má možnost svůj souhlas s použitím údajů odvolat dopisem na adrese sídla CK či emailem na adrese [vikend@ck-vikend.cz](mailto:vikend@ck-vikend.cz) (pro odmítnutí zaslání marketingových materiálů, pro ukončení evidence v databázi zákazníků, pro požadavek na odstranění fotografie v katalogu/na [www.ck-vikend.cz](http://www.ck-vikend.cz)). **Podrobné informace o zásadách ochrany osobních údajů na [www.ck-vikend.cz](http://www.ck-vikend.cz).**

### 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Tyto VSP platí pro všechny zájezdy pořádané CK. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto VSP zveřejněním nových VSP na svých webových stránkách a tyto aktualizované podmínky budou platit pro SZ uzavřené po datu zveřejnění.

15.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost VSP a SZ.

15.3. Tyto VSP platí od 1.12.2018 do doby jejich další aktualizace.