# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE JOSEF TROJÁČEK

**Článek I**
**ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

**1.** Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Josef Trojáček se sídlem Kostelní 33, 679 06 Jedovnice, IČ 155 611 35, DIČ CZ48070343, s provozovnou Benneská tř. 22a, 639 00 Brno (dále jen CKJT) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CKJT a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen zákazník), v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky, jako je Občanský zákoník, Obchodní zákoník zákon a. 159/99 Sb. aj.

**2.** Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Josef Trojáček jsou platné pro všechny zájezdy a jiné služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřenou mezi zákazníkem a CKJT. CKJT si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami.

**3.** CKJT poskytuje své služby bez omezení, pouze osoby mladší 18 let mohou užívat služby jen se souhlasem svého zákonného zástupce. Osoby mladší 15 let mohou využívat služby CKJT jen v doprovodu osoby starší 18 let.

**Článek II**
**SMLUVNÍ VZTAH**

**1.** Účastníkem smluvního vztahu je na jedné straně CKJT, a to buď přímo prostřednictvím svého vlastního prodejního místa nebo nepřímo, prostřednictvím autorizovaných prodejců, se kterými má CKJT uzavřenou smlouvu o provizním prodeji. Na straně druhé je zákazník.

**2.** Předmětem smluvního vztahu, ve kterém jsou práva a povinnosti smluvních stran upravovány těmito Podmínkami, je prodej:

**a)** tuzemských nebo zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd)

**b)** kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí na základě individuálního požadavku zákazníka tj. na objednávku (dále jen služby na objednávku)

**c)** ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které CKJT zajišťuje zákazníkům dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i zahraničí (dle jen jednotlivé služby cestovního ruchu)

**3. a)** Smluvní vztah mezi zákazníkem a CKJT, s předmětem dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, vzniká uzavřením CESTOVNÍ SMLOUVY tj. podpisem zákazníka, případně podpisem jeho zákonného zástupce na cestovní smlouvě a jejím potvrzením cestovní kanceláří.

**b)** Smluvní vztah mezi zákazníkem a CKJT, s předmětem dle článku II odst. 2, písm. b)c) těchto Podmínek, vzniká podáním podepsané OBJEDNÁVKY SLUŽEB zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem a jejím potvrzením cestovní kanceláří.

**4.** Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky služeb zákazník stvrzuje, že je mu znám plně obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

**5.** Potvrzením cestovní smlouvy nebo potvrzením objednávky služeb se CKJT zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

**6.** Smluvní vztah, který vznikl na základě uzavřené Cestovní smlouvy nebo potvrzené Objednávky služeb, mezi zákazníkem a cestovní kanceláří, je platný pro všechny další zúčastněné osoby uvedené v Cestovní smlouvě nebo Objednávce služeb, tzn. pro objednavatele služeb i spolucestující. Za smluvní závazky spolucestujících ručí objednavatel jako za své vlastní.

**Článek III**
**CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

**1.** CKJT má právo na zaplacení zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu nebo cenu jednotlivých služeb před jejich čerpáním.

**2.** Ceny zájezdů a jednotlivých služeb jsou cenami sjednanými dohodou mezi CKJT a zákazníkem.

**3.** Cena za dohodnuté služby je vždy uvedena v CESTOVNÍ SMLOUVĚ, jedná-li se o služby dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, nebo je uvedena na OBJEDNÁVCE SLUŽEB, jedna-li se o služby dle článku II. odst. 2 písm. c) těchto Podmínek.

**4.** Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto: **Záloha ve výši 30% ze stanovené celkové ceny zájezdu nebo celkové ceny objednaných služeb je splatná ihned** při vzniku smluvního vztahu (při platbě v hotovosti) nebo do doby splatnosti vystaveného zálohového dokladu (zálohová faktura, zálohová složenka apod.) Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se smlouva nebo objednávka neplatnou a objednaný zájezd nebo objednaná služby jsou bez upozornění zákazníka stornovány. Doplatek do celkové ceny zájezdu nebo objednaných služeb je zákazník povinen uhradit bez vyzvání CKJT, nejpozději 4 týdny před začátkem plnění sjednaných služeb. Neučiní-li tak, má CKJT právo odstoupit od smlouvy a zrušit zákazníkovi účast na objednaných službách. Úhrada, která již byla zákazníkem prokazatelně CKJT poukázána, se po odečtení odstupného, viz. článek VII a článek VIII těchto Podmínek, zákazníkovi neprodleně vrátí.

**5.** Vznikne-li smluvní vztah mezi CKJT a zákazníkem ve lhůtě kratší než 28 dnů před dnem začátku plnění první objednané služby, je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny služeb ihned při vzniku smluvního vztahu nebo do doby splatnosti vystaveného dokladu. Neučiní-li tak, stává se smlouva neplatnou a objednané služby jsou bez upozornění stornovány.

**6. Způsoby úhrady:**
– hotově v provozovně CKJT (Renneská tř. 22a, 639 00 Brno) nebo u autorizovaných prodejců.
– bankovním převodem v Kč na č.účtu: 673745621/0100 nebo v EUR na č.účtu: 43-1425570257/0100. Jako variabilní symbol je nutné vždy uvádět číslo vystavené faktury nebo číslo zájezdu.

**7.** U služeb na objednávku dle článku II odst. 2 písm. b) je CKJT oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 1000 Kč a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky dojde k uzavření smlouvy je CKJT povinna započíst plnou výši účtovaného poplatku do zálohy, resp. do celkové ceny objednaných služeb. Nedojde-li ke vzniku smluvního vztahu z titulu nemožnosti potvrzení objednávky zákazníka, je CKJT povinna účtovaný poplatek v plné výši neprodleně vrátit.

**8.** Změny ceny služeb:
CKJT má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou v cestovní smlouvě nebo v objednávce služeb v případě, že dojde ke zvýšení:

**a)** ceny pohonných hmot a s tím související zvýšení ceny za dopravu

**b)** plateb spojených s dopravou

**c)** směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%. Zvýšení ceny u zájezdů a služeb je možné, pokud k němu dojde do 21. dne před dnem zahájení plnění. Cenu zájezdu nebo služeb, uvedenou v cestovní smlouvě (objednávce služeb), je CKJT oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle odst. 8 písm. a)b) tohoto článku Podmínek. V případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb v průměru o 10% a více je CKJT oprávněna zvýšit cenu zájezdu nebo služeb maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kurzu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu nebo služby cestovního ruchu je uveden v nabídkovém katalogu nebo v nabídkových listech. U služeb na objednávku, není-li cena služby uvedena v nabídkovém katalogu, se za rozhodný den považuje den potvrzení objednávky. Písemné oznámení o zvýšení ceny je CKJT povinna zákazníkovi odeslat doporučeným dopisem do místa bydliště (sídla uvedeného v cestovní smlouvě / objednávce služeb) nejpozději 21. den před zahájením plnění první objednané služby. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CKJT právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody.

**9.** CKJT má právo před zahájením zájezdu nebo před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, upravit ceni služeb a vyhlásit nové ceníky, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než které jsou uvedeny v odst. 1 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů. Takto upravené ceny služeb jsou platné ode dne vyhlášení a vztahují se na všechny zájezdy, služby na objednávku i na jednotlivé služby cestovního ruchu u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace. CKJT i zákazník postupují v tomto případě dle článku VI odst. 2 těchto Podmínek.

**Článek IV**
**PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

**1.** K právům zákazníka patří zejména:

**a)** právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

**b)** právo vyžadovat od CKJT informace o všech skutečnostech, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

**c)** právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,

**d)** právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle čl. VII těchto Podmínek,

**e)** právo na reklamaci vad a jejich vyřešení v souladu s ustanovením článku X,

**f)** právo na ochranu osobních dat a informaci o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy před nepovolanými osobami,

**g)** právo, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na poskytnutí dalších písemných podrobných informací, o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou CKJT známy, pokud nejsou již obsaženy v cestovní smlouvě / objednávce služeb / v katalogu nebo v nabídkovém listu, který byl zákazníkovi předán.
Mezi tyto informace patří zejména:
- informace o platbách za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu nebo ceně objednaných služeb, ale tvoří součást zájezdu nebo objednaných služeb,
- informace o poloze ubytování, jeho kategorii a stupni vybavenosti, je-li ubytování součástí objednaných služeb,
- informace o kategorii dopravního prostředku a o trase cesty, je-li doprava součástí objednaných služeb,
- informace o stravování, jeho způsobu a rozsahu, je-li strava součástí objednaných služeb,
- informace o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CKJT v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,
- informace o jménu, adrese a telefonním čísle osoby, na kterou se může zákazník v případě nesnází v průběhu pobytu obrátit a informace o adrese a telefonním čísle zastupitelského úřadu.

**h)** právo požadovat změnu v cestovní smlouvě nebo objednávce služeb. Změny smluvních podmínek na přání zákazníka se řídí ustanovením článku VI odst. 4 těchto Podmínek.

**2.** K základním povinnostem zákazníka patří:

**a)** poskytnout CKJT součinnost, která je nutná k zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět cestovní kanceláři požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce služeb včetně jakýchkoliv změn,

**b)** zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

**c)** předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu,

**d)** nahlásit účast cizích státních příslušníků,

**e)** zaplatit sjednanou cenu zájezdu nebo služeb v souladu s článkem III těchto Podmínek,

**f)** pokud je součástí služeb pobyt nebo zájezd do zahraničí, mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je vyžadováno,

**g)** dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby využívá, stejně jako zákonné předpisy České republiky či navštíveného státu,

**h)** uposlechnout pokynů vedoucího zájezdu nebo delegáta v místě pobytu, nenarušovat průběh zájezdu, neobtěžovat ostatní účastníky zájezdu a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK. CKJT si vyhrazuje právo vyloučit z přepravy osoby v podnapilém stavu, které svým chováním obtěžují ostatní účastníky přepravy nebo působí škody na majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK

**i)** v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení oznámit v prodejním místě, kde uzavřel smluvní vztah s CKJT a to buď zasláním písemného oznámení nebo sepsáním a podepsáním záznamu o odstoupení v příslušném prodejním místě.

**Článek V**
**PRÁVA A POVINNOSTI CKJT**

**1.** K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající práva a povinnosti CKJT.

**2.** CKJT je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CKJT známé.

**3.** CKJT není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

**4.** CKJT je povinna v případě že nabízí a prodává zájezdy dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek mít uzavřenou pojistnou smlouvu, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela cestovní smlouvu dle článku II odst. 3 písm. a) právo na plnění v případech, kdy CK v důsledku svého úpadku:

**a)** neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

**b)** nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě že se zájezd neuskuteční nebo,

**c)** nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. CKJT je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu stvrzuje zákazník podpisem cestovní smlouvy.

**5.** Je-li součástí objednaných služeb ubytování a splnil-li zákazník povinnosti dle článku IV odst. 2 písm. e) těchto Podmínek, je CKJT povinna nejpozději 7 dní před zahájením plnění vystavit zákazníkovi ubytovací poukaz (tzv. VOUCHER), který předá, popř. zašle na adresu / sídlo zákazníka. Zákazník se uvedeným VOUCHEREM prokazuje při uplatňování nároků na čerpání objednaných služeb.

**Článek VI**
**ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB**

**1.** Zrušení zájezdů z titulů nedosažení min. počtů zákazníků:

**a)** CKJT má právo zrušit zájezd, jestliže do 21 dní před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků je pro všechny zájezdy, není-li v katalogu / nabídkovém listu uvedeno jinak, stanoven počtem 36. V případě, že CKJT zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit doporučeným dopisem, nejpozději však ve lhůtu do 7 dni před jeho zahájením.

**b)** Jestliže CKJT zájezd podle písm. a) tohoto odstavce Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu byl na základě nové cestovní smlouvy / objednávky služeb poskytnut jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvu / objednávce služeb, může-li CKJT takový zájezd nabídnout. Nedojde-li ale k uzavření nové cestovní smlouvy / objednávky služeb, je CKJT povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušení cestovní smlouvy / objednávky služeb, aniž by byl zákazník povinen platit CKJT odstupné. Jestliže dojde k uzavření nove cestovní smlouvy / objednávky služeb, platby, uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy / objednávky služeb, se považují za platby uskutečněné podle nové cestovní smlouvy / objednávky služeb.

**c)** CKJT má právo zrušit zájezd nebo služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek i v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od ní rozumně požadovat.

**d)** Jestliže CKJT zruší zájezd z jiných důvodů, než které jsou uvedeny pod písm. a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dní před termínem jeho zahájení je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % ceny zájezdu.

**2.** Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu ze strany CKJT: Nastanou-li okolnosti, které CKJT brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CKJT nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je CKJT povinna takové změny oznámit zákazníkovi doporučeným dopisem a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

**a)** Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CKJT právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CKJT na úhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny služeb, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně služeb v případě, že zákazník uhradil již celkovou cenu služeb nebo snížil doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen.

**b)** Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKJT na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CKJT takové služby nabídnout. Nedojde-li ale v takovém případě k uzavření nové smlouvy je CKJT povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

**3.** Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu:

**a)** Jestliže po zahájení zájezdu CKJT neposkytne zákazníkovi služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smluvně zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám

**b)** Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jako jsou uvedené ve smlouvě, je CKJT povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

**c)** Pokud nelze pokračování zájezdu, či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality, než je uvedené ve smlouvě, nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CKJT povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CKJT povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu, nebo jiné místo návratu s nimž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým může být uskutečněna podle smlouvy, je CKJT povinna:
- v případě, že je doprava uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně
- v případě, že je doprava uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních zdrojů

**4.** Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka:

**a)** zákazník má právo nejpozději 3 dny před zahájením zájezdu oznámit, že se místo nebo zúčastní zájezdu jiná osoba. Oznámení o změně účastníka musí provést vždy písemně a zaslat nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah. K oznámení je nutné přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou / objednávkou služeb a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud v souvislosti se změnou CKJT vzniknou. Za změnu provedenou v cestovní smlouvě / objednávce služeb dle odst. 4 písm. a) tohoto článku Podmínek je oprávněna účtovat manipulační poplatek ve výši 100 Kč nebo 300 Kč, je-li oznámení o změně přijato CKJT ve lhůtě kratší než 8 dnů před zahájením plnění.

**b)** CKJT na přání zákazníka provádí, pokud je to nutné, změny podmínek sjednaných v cestovní smlouvě / objednávce služeb. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu takto:

***ba)*** změna a doplnění osobních údajů zákazníka před zahájením čerpání služeb:
8 a více dnů - 50 Kč; 7 a méně dnů - 100 Kč

***bb)*** změna termínu zájezdu, místa pobytu nebo typu ubytování
28 a více dnů - 300 Kč. V případě změny ve lhůtě kratší než 27 dnů do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CKJT odstupné dle článku VIII těchto Podmínek.

***bc)*** změna místa odjezdu nebo typu dopravy
8 a více dnů - 100 Kč; 7 a méně dnů - 300 Kč

***bd)*** snížení počtu osob v ubytovací jednotce
Změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit odstupné dle článku VIII těchto Podmínek. Dojde-li v důsledku snížení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, jsou neodstupující zákazníci povinni tento rozdíl uhradit.

***be)*** zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce
8 a více dnů - 100 Kč; 7 a méně dni - 300 Kč. Dojde-li v důsledku zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, je CKJT povinna tento rozdíl zákazníkům vrátit.

***bf)*** jiné změny v cestovní smlouvě nebo objednávce služeb
8 a více dnů - 100 Kč; 7 a méně dnů - 300 Kč

**Článek VII**
**ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

**1.** CKJT je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu od smlouvy odstoupit z důvodu:

**a)** porušení povinností zákazníkem

**b)** z důvodu zrušení zájezdu

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zasílá CKJT doporučeným dopisem do místa bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě.

**2.** Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením čerpání služeb:

**a)** bez udání důvodů

**b)** jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VI odst. 1 písm. b) nebo dle článku VI odst. 2 písm. b) těchto Podmínek.

Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodů, je možno provést pouze písemně v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo oznámení zaslat doporučenou poštou na prodejní místo. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení do prodejního místa, kde si zákazník služby zakoupil.

**3.** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CKJT stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CKJT od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodů porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CKJT odstupné ve výši stanovené v článku VIII těchto Podmínek. CKJT je po odečtení odstupného (storno-poplatků) a případného pojištění povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb dle zrušení smlouvy.

**4.** Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CKJT stanovené smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku Podmínek, je CKJT povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušení smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CKJT odstupné.

**Článek VIII**
**ODSTUPNÉ**

**1.** Odstoupí-li CKJT od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku II odst. 2 písm. a), b), c) těchto Podmínek před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je CKJT oprávněna požadovat odstupné a zákazník je povinen toto odstupné uhradit.

**2.** Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II odst. 2 písm. a) b) nebo c) těchto Podmínek je zákazník povinen zaplatit odstupné.

**3.** Odstupné se účtuje z celkové ceny všech objednaných služeb po odečtení případného pojištění. Výše odstupného je závislá na dni doručení písemného oznámení o odstoupení do CKJT a činí:
300 Kč/os. při odstoupení 43 a více dnů před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu;
15 % při odstoupení ve lhůtě 42-31 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu. Minimálně však 300 Kč/os.
30 % při odstoupení ve lhůtě 30-21 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
60 % při odstoupení ve lhůtě 20-11 dnů před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
90 % při odstoupení ve lhůtě 10-4 dny před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu;
100 % při odstoupení ve lhůtě 3 a méně dnů před dnem zahájením čerpání služeb cestovního ruchu.

**4.** Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nečerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle článku IV odst. 2 písm. f), hradí 100 % předem stanovené ceny.

**5.** CKJT má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

**6.** Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu nebo nástupu na příslušný zájezd nebo službu.

**7.** Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodů kvalifikovaných v pojistné smlouvě a má-li takovou smlouvu uzavřenou, má nárok na částečnou úhradu odstupného.

**Článek IX**
**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**1.** Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníků vyplývajících z odpovědnosti CKJT za vady poskytnutých služeb a jejich vyřízení.

**2.** Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované CKJT přímo nebo prostřednictvím jiných dodavatelů služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu.

**3.** Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce CKJT v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího služby tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedině tak může být závadný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

**4.** Rozhodne-li se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení pobytu u CKJT, je povinen již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, udat jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvést způsob, jakým byly / nebyly vady odstraněny. Tento zápis nechá podepsat pracovníkem, u kterého vady v místě pobytu reklamoval a připojí svůj podpis.

**5.** Reklamaci podává zákazník v prodejním místě, kde došlo k uzavření smluvního vztahu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dní od skončení zájezdu nebo poskytnutí poslední služby. Nezbytnou součástí reklamace je zápis o zjištěných vadách dle odst. 4 tohoto článku Podmínek.

**6.** Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dní od data podání reklamace.

**7.** Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace. Přezkoumání je provedeno v terminu do 30 dní.

**Článek X**
**POJIŠTĚNÍ**

**1.** V cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu CKJT není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění úrazové, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti, stejné jako v cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu není zahrnuto pojištění nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy.

**2.** Všichni zákazníci CKJT mají možnost uzavřít Základní pojištění (léčebné výlohy v zahraničí, aktivní asistence 24 hod. denně), Rozšířené pojištění (úraz, zavazadla, odpovědnost za škodu způsobenou třetí osobu, pojištění nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy) nebo Komplexní pojištění (kombinace Základního a Rozšířeného pojištění) u Kooperativa pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group ve všech prodejních místech CKJT a u autorizovaných prodejců, se kterými má CKJT uzavřenou smlouvu o provizním prodeji zájezdů pořádaných CKJT. Veškeré nároky vyplývající z eventuální pojistné události uplatňuje zákazník u pojistitele (Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, se sídlem Templová 747, 110 01 PRAHA 1).

**3.** Všichni účastníci zájezdů pořádaných CKJT jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni pro případ úpadku cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona a. 159/1999 Sb. CKJT je pojištěna pro případ úpadku cestovní kanceláře u Generali Pojišťovny a.s., se sídlem Bělohradská 132, 120 84 PRAHA 2.

**Článek XI**
**ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ**

Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo objednávky služeb zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby CKJT v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 zákona a. 101/2000 Sb. zpracovávala chráněná osobní data zákazníka, včetně rodného čísla. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CKJT oprávněna zpracovávat za účelem nabízení poskytovaných služeb a pro akviziční činnost. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemně odvolat. CKJT nenese odpovědnost za škodu způsobenou porušením právních povinností, pokud prokáže, že škodu nezpůsobila ona, ani jiní dodavatelé služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu, ale škodu způsobil
- zákazník
- třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodstranitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani vynaložením veškerého úsilí, které lze požadovat. CKJT si vyhrazuje právo na eventuální odlišnosti v katalogu / nabídkového listu oproti skutečnostem v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit a které nastaly po uzávěrce katalogu / nabídkového listu. CKJT si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci (nepříznivé počasí, silniční kalamity, hraniční blokády, politické nepokoje, živelné pohromy apod.). CKJT neodpovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí. CKJT nehradí škody, které případným zpožděním dopravních prostředků mohou zákazníkovi nastat. Pozdní nastup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků, nezadává právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den odjezdu. Katalog / nabídkový list CKJT nabízí základní popisy jednotlivých ubytovacích zařízení způsobem odpovídajícím skutečnosti. Na vyžádání je možno poskytnout i další informace. Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele - poskytovatele služeb. CKJT nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu. Požadavky zákazníků na ubytování v konkrétním pokoji, apartmánu, mobilhomu, chatce, karavanu nebo stanu může CKJT zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě. Fakultativní služby uváděné v katalogu / nabídkovém listu CKJT nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, hrazené v místě pobytu, na kterých je účast dobrovolná a CKJT nenese odpovědnost za jejich průběh. Nemožnost čerpat některou z nabízených fakultativních služeb z důvodu sezónnosti, malé obsazenosti apod., nezadává v žádném případě právo na změnu podmínek cestovní smlouvy / objednávky služeb, ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odstupné. Reklamace fakultativních služeb je možná pouze v místě pobytu u jejich poskytovatele. V případě ztráty nebo odcizení cestovních dokladů v průběhu zájezdu je zákazník povinen si na vlastní náklady obstarat potřebné náhradní doklady. CKJT je povinna mu být přitom nápomocná. Při zakoupení zájezdu, jehož organizátorem je jiná cestovní kancelář v síti prodejen CKJT, přijímá zákazník Všeobecné smluvní podmínky organizující cestovní kanceláře.

**Článek XII**
**PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.11.2011 a nahrazují předchozí Všeobecné smluvní podmínky. Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají skutečnostem známým ke dni 1.11.2011 a jsou ve shodě s platným právním řádem ČR. Zákazník svým podpisem na cestovní smlouvě / objednávce služeb stvrzuje, že těmto Podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.

V Brně, dne 1.11.2011

Josef Trojáček, *CK Josef Trojáček*

Josef Trojáček
cestovní kancelář