

Všeobecné obchodní podmínky Čilka, s.r.o.

I. Smluvní vztah

(1) Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Čilka, s.r.o., IČ: 25580841, se sídlem v Brně, Křenová 40, PSČ 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, spis. zn. C 35280 (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 OZ) /závazné přihlášky (dále jen Smlouva nebo Smlouva o zájezdu) potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

(2) Smlouva se podpisem zákazníka stává pro něj závaznou. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (požadatele). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

(3) Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvu stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.cilka.cz stránkách nebo v dodatečně nabídkे zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. (tento doklad je integrován do Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.

(4) Zákazník byl před uzavřením slouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi. Zákazník studuje uvedené na www.mzv.cz Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.

(5) Smlouvu lze měnit pouze písemně.

(6) Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogích cestovní kanceláře Čilka, s.r.o., na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. Směnného kurzu CZK k EUR a USD a aktuální ceně leteckého paliva a motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákazníky pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě o zájezdu a potvrzené pracovníkem centrály CK.

(7) V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zanašeny do informací poskytovanych na webových stránkách www.cilka.cz Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytované na webových stránkách CK. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu a potvrzené pracovníkem centrály CK.

II. Cena zájezdu

(1) cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno).

(2) CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) - § 2530 NOZ na jednostranné zvýšení ceny zájezdu z důvodů:

a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b) zvýšení platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průběhu o více než 10 %

(3) Oznámení o zvýšení je zákazníkovi odesláno nejpozději dvacátý první den před zahájením zájezdu.

(4) Změna ceny zájezdu při změně kurzu CZK k USD a EUR (dále jen cizí měna): cena služeb vychází z kurzu 22,50 CZK za 1,- USD a 27,15 CZK za 1,- EUR. Dojde-li ke změně kurzu CZK vůči cizí měně o více než 10 %, bude zákazníkům jednostranně zvýšena cena zájezdu o 1 % za každé 1 % změny kurzu CZK vůči cizí měně.

(5) písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

(6) palivový příplatek u autokarových zájezdů – v případě, že dojde ke zvýšení ceny motorové nafty (diesela) o více než 10 % (počítá se průměrná cena nafty za měsíc říjen předcházejícího roku v porovnání s průměrnou cenou motorové nafty v měsíci předcházejícímu měsíci zahájení zájezdu) bude CK účtovat u všech autokarových zájezdů (s výjimkou jednodenních poznávacích zájezdů) palivový příplatek ve výši 200,- Kč/os. Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že se na tomto ustanovení dohodl s CK a souhlasí s ustanovení o automatickém účtování palivových příplatků.

(7) CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlašuje se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejci CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uváděné v tištěných katalogích CK jsou v dáány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).

(8) případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

(9) je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.

(10) pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

III. Platební podmínky

(1) CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí zálohu 50 % (dle podmínek uvedených v katalogu CK) z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to při uzavření Smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 42 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.

(2) Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 42 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.

(3) V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

(4) Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (odbavení je zasláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem/odletem)

IV. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu

Před zahájením zájezdu: Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Požadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínek počtu zákazníků nejpozději 7 dnů před odjezdem oznámením zákazníkovi. Pokud není ve Smlouvě (či Potvrzení o zájezdu) či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, je limitem pro zrušení povytového a poznávácího autokarového zájezdu 40 osob.

(1) Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornoplateků v následujících případech:

• při zrušení zájezdu CK

• při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin

• při závazné změně programu, trasy poznávacích zájezdů

• při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 2.

• při závazné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závaznou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti

• při závazné změně způsobu přepravy – za závaznou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závaznou změnu se také nepovažuje změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajišť CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popřípadě autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké dopravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změnu letecké společnosti, typu letadla a let. řádu. Tyto změny, jakož i zpoždění odletu (odjezdu) nezaviněné CK, nelze rovněž považovat za závaznou změnu přepravy.

(2) Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu: CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovanych služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

• Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodně nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

• Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

• Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

• V případě, že CK zajišťá jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny

• CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu záshau vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimo-řádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní či technické problémy, nestěšitá a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.

• Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 7 dnů před plánovaným začátkem zájezdu (pokud se CK se zákazníkem nedohodne jinak), jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK je také oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

• Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo práni zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse – místenky) jsou zpoplatněny a musí být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu formou příplatku, jinak na ně nebude brán zřetel.

• Vyloučení zákazníka ze zájezdu – průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník své okolí, personál v hotelu apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze zájezdu pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti

nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

V. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK. V tomto případě má CK právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornoplateků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornoplateků). Výše odstupného je uvedena za osobu! Minimální výše jakéhokoli odstupného je 1.900,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.900,- Kč se minimální výši odstupného rozumí cena zájezdu).

Výše odstupného u zájezdů do evropských destinací: Výše odstupného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

60 a více dnů před odjezdem - minimálně:	Kč 1.900,- / os.
59-46 dnů před odjezdem	15% ceny zájezdu
45-30 dnů před odjezdem	50 % ceny zájezdu
29-17 dnů před odjezdem	75 % ceny zájezdu
16-05 dnů před odjezdem	90 % ceny zájezdu
méně než 5 dnů před odjezdem	100 % ceny zájezdu

• Pokud má zákazník sjednaná komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstupného, neboť služba je čerpána a dodavateli uhrazena v plné výši.

• Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

VI. Změna rezervace

Změna jména zákazníka: Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené (oznámení se tímto stává součástí Smlouvy nebo bude Smlouva přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované Smlouvy), a to nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou. Za změnu jména osoby ve Smlouvě (rezerv. čísle) je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč (u jednodenních zájezdů 50,- Kč) za překnihovanou osobu včetně děti.

Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu nebo změna typu ubytování: Změna Smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování, je posuzována jako podstatná změna Smlouvy a zákazník je povinen zaplatit za překnihování, je-li o změnu požádáno v době 40 a více dní před zahájením zájezdu - smluvní pokutu ve výši 300,- Kč (u jednodenních zájezdů 50,- Kč) za každou překnihovanou změnu. V období 39 a méně dní před zahájením zájezdu, posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky dle bodu 5.

VII. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy

• Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, CK nenese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je takéž účtován stornoplatek jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.

• Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrozoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závazným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

• CK zaslá klientům 7 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu (případně voucher, letenky, pojišťovací karty a rozsah pojištění…) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odbavení na cestu व्यवdene. Klient má možnost si vyvezdnot odbavení také v kanceláři CK v Brně osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být uvedena jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 40,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Letenky, vouchery i pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zaslány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyžádat. Zákazník uvádí na Smlouvu o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktualnost a případně nesrovnalosti hlásit písemně CK.

VIII. Ostatní povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří:

• Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.

• Zajistit dopřod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, nahlásit účast cizích státních příslušníků.

• Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza, neplatnými cestovními doklady apod. nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.

• Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osobě a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

• Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde Čerpál služby zajištěné dle Smlouvy. CK má právo odstoupit s okamžitou platností od Smlouvy před nástupem cesty nebo po započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení ceny služeb, které nebyly čerpány. Náklady na případnou zapečetění cestu nese zákazník sám.

IX. Pojištění

V ceně kombinací služeb (zájezdů) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb. a je současně dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 zák. č. 159/99 Sb. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. CK má uzavřenu smlouvu pojistnou smlouvu s Generali pojišťovna, a.s. pro případ úpadku CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdější předpisů.

X. Reklamační řád

Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře Cilka, s.r.o.), je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen "SZ"), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen "reklamací") v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen "NOZ") a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen "zákon o podnikání v cestovním ruchu") a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen "zák. o ochraně spotřebitele"). Cestovní kancelář (dále jen "CK") odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vada a byla-li tato vada vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevýtkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná. Při řešení reklamací je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kancelář, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamací, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamací může zákazník uplatnit písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář v Brně na adrese: Cilka, s.r.o., Křenová 40, 602 00 Brno nebo e-mailem: info@cilka.cz. Reklamací může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či pobočce CK. Přijmout reklamací je oprávněn každý pracovník CK v kancelář v Brně, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si klient reklamované služby sjednal. K uplatnění reklamací musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamací uplatnil, identifikční údaje zákazníka, co je předmětem reklamací a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákaznickým protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nepočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se cestovní kanceláře se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako neúspěšná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejednání-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přípravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostit, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň,

cenу, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacie se nepovažují škody a majetkové újmы vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmы, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Vyše náhrady škody za závky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravnými podmínkami či Přípravným řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy.

XI. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

• Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body.

• Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu od 14:00 do 22:00, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.

• První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přípravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní, pozdní večerní či noční přilet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamacie. Let může částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odbavení na letišti, nástup do autobusu...), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.

• Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.

• Rezervační systémy obvykle nabízejí všechny dostupné varianty ubytovacích kapacit. Zákazníkovi bude však poskytnuta ubytovací kapacita odpovídající počtem lůžek (přístýlek) počtu osob uvedených na Smlouvě o zájezdu. Bez speciálního příplatku za neobsazená lůžka nemá zákazník nárok na pokoj/studio/apartmán apod. s více lůžky než je počet ubytovaných osob, byť by na Smlouvě o zájezdu bylo vyznačeno ubytovací zařízení s více lůžky.

• V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou) v dané ubytovací kapacitě (nabízena) mohou být poskytovány ve formě přístýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přístýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel.

• V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.

• V hotelích a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas pouze vlažná voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům (i opakovaně) zásobování vodou i elektrickou energií. V jižních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušení dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možnosti náhradní dodávky vody.

• Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazník, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

• Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém seifu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.

• Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.

• Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírážka k ceně jako za rezervaci 1lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

• CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší mocí, cestující musí při plánování přípoj, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /přiletu do 24 hodin není považována za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci

• Zákazník bere na vědomí, že letové řády, které jsou plánovány v době tisku katalogu, mohou být změněny. Vždy je proto nutno počítat i s možností, že přilet zpět do ČR bude realizován v nočních či brzkých ranních hodinách v den následující po dni uvedeném v katalogu jako den návratu (ukončení zájezdu).

• CK, delegát, průvodce, jiná pověřená osoba či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat při příjezdu do místa ubytování složení vratné kauce (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotku), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytovatelka jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.

• Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamacie je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.

• Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo její omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci

• Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkovi nárok na jakoukoli náhradu.

• CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (6 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornoplatek dle bodu 5.

• V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxi v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.)..

• CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (do dopravy, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi.

XII. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK a budou předávány pouze v míře nezbytné nutně poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

XIII. Závěrečná ustanovení

• Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

• Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnily.

• Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 10.11.2020.

S veškerými výše uvedenými podmínkami souhlasím a to i jménem všech výše uvedených osob, které mne k uzavření Smlouvy zmocnily, což stvrzuji podpisem Smlouvy.

V.....dne.....

podpis klienta