

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Článek I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky Čestovní kanceláře Ing. Ladislav Jarý – VICTORIA se sídlem Glišné 26, 602 00 Bno, IČO 163 12 520 (dále jen CK VICTORIA) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK VICTORIA 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 (č. 89/2012 Sb.), Obchodní zákoník (č. 159/1999 Sb.) a v. 2. Všeobecné smluvní podmínky Čestovní kanceláře Ing. Ladislav Jarý – VICTORIA jsou platné pro všechny zájezdy o jiné služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří pro větší nezávislost smluvní uzařování mezi zákazníkem a CK VICTORIA. CK VICTORIA si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami.

3. CK VICTORIA poskytuje své služby bez omezení, pouze osoby mladší 18 let mohou užívat služby CK VICTORIA jen v doprovodu osoby starší 18 let.

Článek II SMLUVNÍ VZTAH

1. Účastníkem smluvního vztahu je na jedné straně CK VICTORIA, a to buď přímo prostřednictvím své vlastních prodejních míst nebo nepřímým, prostřednictvím autorizovaných prodejců, se kterými má CK VICTORIA uzavřeno smlouvu o provizním prodeji. Na straně druhé je zákazník.

2. Předmětem smluvního vztahu, v kterém jsou práva a povinnosti smluvních stran upraveny těmito podmínkami, je prodej:

- a) huzemských nebo zahraničních zájezdů, tj. předem sestavené nabízení a provádění kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd)
 - b) kombinace služeb cestovního ruchu v huzemské i zahraniční na základě individuálního požadavku zákazníka tj. na objednávku (dále jen služby na objednávku)
 - c) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které CK VICTORIA zajišťuje zákazníkům dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v huzemské i zahraniční (dále jen jednotlivé služby cestovního ruchu)
3. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VICTORIA, s předmětem dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu tj. podpisem zákazníka, případně podnikem jeho zákonného zástupce na Smlouvě o zájezdu o jejím potvrzení cestovní kanceláří.

4. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VICTORIA, s předmětem dle článku II odst. 2 písm. b) těchto Podmínek, vzniká podpisem podepsaných Objednávkových služeb zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem o jejím potvrzení cestovní kanceláří.

5. Předáním podepsané Smlouvy o zájezdu nebo předáním podepsané Objednávkových služeb zákazníku stvrzuje, že je mu znám celý obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy včetně nezávislého souhlasu smlouvy o ze všech smluvních podmínek uzavřel a souhlasí s nimi.

6. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK VICTORIA, s předmětem dle článku II odst. 2 písm. c) těchto Podmínek, vzniká podpisem podepsaných Objednávkových služeb zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem o jejím potvrzení cestovní kanceláří.

Článek III CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK VICTORIA má právo na zaplacení zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu nebo cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.

2. Cenu zájezdu a jednotlivých služeb jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK VICTORIA a zákazníkem.

3. Cenu za dohodnuté služby je vždy uvedena ve Smlouvě o zájezdu, jednání se o služby dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek, nebo je uvedena na Objednávkové službě, jednání se o služby dle článku II odst. 2 písm. c) těchto Podmínek.

4. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednaná takto: Záloha ve výši 40 % ze stanovené celkové ceny zájezdu nebo celkové ceny objednaných služeb je splatná ihned při vzniku smluvního vztahu (upl plateb v hotovosti či platební kartou) nebo do data splatnosti vystaveného zálohového dokladu (zálohová faktura, zálohová služba apod.).

Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se smlouva nebo objednávka neplatnou a objednaný zájezd nebo objednané služby bez upozornění zákazníka rovněž stornovány. Doplatek do celkové ceny zájezdu nebo objednaných služeb je zákazník povinen uhradit bez vyzvání CK VICTORIA, nejpozději 63 dní před začátkem plnění sjednaných služeb. Neuhraň tím, má CK VICTORIA právo odstoupit od smlouvy a zrušit zájezdní účast na objednaných službách. Uhradě, která již byla získána, prokazatelně CK VICTORIA poukážou, se po odečtení odstoupného, viz článek VI a článek VIII těchto Podmínek, zákazníkovi neprodávají vrátit.

5. Vznikne-li smluvní vztah mezi CK VICTORIA a zákazníkem ve lhůtě kratší než 63 dní 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. Neuhraň tím, stává se smlouva neplatnou a objednané služby jsou bez upozornění stornovány.

6. **Způsoby úhrady**

- a) hotové v hotovosti CK VICTORIA nebo u autorizovaných prodejců
- b) platební kartou v síti prodejen CK VICTORIA
- c) poukázkami společnosti Sodeco, Edenred a Cheque Déjeuner
- d) bankovní CK VICTORIA, nebo složenkou autorizovaných prodejců
- e) bankovním převodem, ale pouze na základě vystavené faktury CK VICTORIA nebo faktury vystavené autorizovaným prodejcem. Jako variabilní symbol je nutné vždy uvést číslo vystavené faktury.
- f) u služeb na objednávku dle článku II odst. 2 písm. b) je CK VICTORIA oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 1000 Kč a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky zákazník k uzavření smlouvy je CK VICTORIA povinná započítat plnou výši úhradového poplatku do zálohy, resp. do celkové ceny objednaných služeb. Nedojde-li ke vzniku smluvního vztahu z titulu nemožnosti potvrzení objednávky zákazníka, je CK VICTORIA povinná účtovat poplatek v plné výši neproděné vrátit.

7. Změny ceny služeb:

CK VICTORIA má právo jednostranným oznámením zvýšit cenu služeb uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nebo v Objednávkové službě v případě, že dojde ke zvýšení

- a) ceny pohybové hmot a s tím související zvýšení ceny za dopravu
- b) plateb spojených s dopravou
- c) smluvních kurzů české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %

Zvýšení ceny u zájezdu a služeb je možné, pokud k němu dojde do 21. dne před dnem zahájení plnění. Cenu zájezdu nebo služeb, uvedenou ve Smlouvě o zájezdu (Objednávkové službě), je CK VICTORIA oprávněna zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle odst. 8 písm. a)) tohoto článku Podmínek. V případě zvýšení smluvního kurzů české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb maximálně o částku odpovídající procentní výměny kurzů. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb cestovního ruchu je uveden v nabídkovém katalogu nebo v nabídkových listech. U služeb na objednávku, nenší cena služby uveřejněna v nabídkovém katalogu, se za rozhodný den považuje den potvrzení objednávky.

Písemné oznámení o zvýšení ceny je CK VICTORIA povinná zákazníkovi odeslat doporčeným dopisem do místa bydliště/sídlu uveřejněno ve Smlouvě o zájezdu/Objednávkové službě 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 služeb. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK VICTORIA právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody.

9. CK VICTORIA má právo před zahájením zájezdu nebo před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, upravit cenu služeb a vyhlásit nové ceny, její k tomu nomeno i z jiných objektivních důvodů, než které jsou uvedeny v odst. 1. tohoto článku, zejména v případě zvýšení ceny služeb dodavatelů. Takto upravené ceny služeb jsou platné ode dne vyhlášení a vztahují se na všechny zájezdy, služby na objednávku i na jednotlivé služby bez cestovního ruchu a nízby než do toho dne zahájení jejich realizace. CK VICTORIA i zákazník postupují v tomto případě dle článku VI odst. 2 těchto Podmínek.

Článek IV PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. K právům zákazníka patří zejména

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od CK VICTORIA 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 vyřízení v souladu s ustanovením článku X,
- f) právo na ochranu osobních dat a informací o clech cest, které jsou obsahem smlouvy před nepovolenými osobami,
- g) právo, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu na poskytnutí dalších písemných podrobných informací, o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou CK VICTORIA známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě o zájezdu/Objednávkové službě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

Mezi tyto informace patří zejména:

- a) informace o platbách za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu nebo cen objednaných služeb, ale tvoří součást zájezdu nebo objednaných služeb,
- b) informace o ubytování, ubytování a stupně vybavenosti, její ubytování součástí objednaných služeb,
- c) informace o kategorii dopravního prostředku a o trase cesty, její doprava součástí objednaných služeb,
- d) informace o stravování, jeho způsobu a rozsahu, její strava součástí objednaných služeb,
- e) informace o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK VICTORIA v místě pobytu nezletilé osoby, ideálně o zájezdu, jejíž účastníkem je nezletilá osoba,
- f) informace o jménu, adrese a telefonním čísle osoby, na kterou se může zákazník v případě nesání v průběhu pobytu obrátit a informace o adrese a telefonním čísle zastupitelského úřadu.

2. Právo požadovat změnu ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávkové službě. Změny smluvních podmínek na příni zákazníka se řídí ustanovením článku VI odst. 4 těchto Podmínek.

3. K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout CK VICTORIA součinnost, která je nutná k zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravidelně a úplně uvést cestovní kancelář požadovaného údaje ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávkové službě včetně jakýchkoli 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) nahlasit ústně cílech 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 navenšího státu,
- h) uposlechnout pokyny vedoucího zájezdu nebo delegáta v místě pobytu, nerušovat průběh zájezdu, neobtěžovat ostatní účastníky zájezdu a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na ostatních účastnících, dodavatelů služeb nebo CK. CK VICTORIA si vyhrazuje právo vyloučit z přepravy osoby v podnaplém stavu, který svým chováním ohrožují ostatní účastníky přepravy nebo působí škody na majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK.

4. V případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení oznámit v prodejním místě, kde uzavřel smluvní vztah s CK VICTORIA a to buď osobním písemným oznámením nebo sepsáním o podepsaném záznamu o odstoupení v příslušném prodejním místě.

Článek V PRÁVA A POVINNOSTI CK VICTORIA

1. K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK VICTORIA.

2. CK je povinná pravidelně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK VICTORIA známy.

3. CK VICTORIA není povinná poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. CK VICTORIA je povinná v případě že nabízí a prodává zájezdy dle článku II odst. 2 písm. a) těchto Podmínek mít uzavřeno pojistnou smlouvu, na základě ní vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela Smlouvu o zájezdu dle článku II odst. 3 písm. a) právo na plnění v případech, kdy CK v důsledku svého odkupu:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do CK, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
- c) nevratí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze částečně.

CK VICTORIA je povinná v případě předání zákazníkům současně se Smlouvou o zájezdu doklad pojistovny, který obsahuje informace o uzavřením pojistném, zejména obsahující pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu stvrzuje zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu.

5. Je-li součástí objednaných služeb ubytování a splní-li zákazník povinnosti dle článku IV odst. 2 písm. e) těchto Podmínek, je CK VICTORIA povinná nejpozději 5 pracovních dnů před zahájením plnění vystavit zákazníkovi ubytovací poukaz (tzv. voucher), který předá, popř. zašle na adresu/sílu zákazníka. Zákazník se uvedeným voucherm prokazuje při uplatnění nároků na čerpání objednaných služeb. Při ubytování v mobilhomech, chatkách, karavanech nebo stanech se samostatnou ubytovací pokou nevystupuje a zákazník se prokazuje Smlouvou o zájezdu (Objednávkou služeb) a doklady o zaplacení.

Článek VI ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení zájezdu z titulu nedosažení min. počtu zákazníků:

a) CK VICTORIA má právo zrušit zájezd, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků je pro všechny zájezdy, nenší k katalogu uvedeno jinak, stanoven počtem 30. V případě, že CK VICTORIA zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinná tuto skutečnost zákazníkovi oznámit doporčeným dopisem, nejpozději však ve lhůtě do 7 dnů před jeho zahájením.

b) Jestliže CK VICTORIA zruší před písm. a) tohoto odst. Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu byl na základě nové cestovní smlouvy/Objednávkové služeb poskytnut jiný zájezd, zejména v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu/Objednávkové službě, může-li CK VICTORIA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu/Objednávkové službě, je CK VICTORIA povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušení Smlouvy o zájezdu/Objednávkové službě, a co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušení Smlouvy o zájezdu/Objednávkové službě, se považují za platby uskutečněné podle nové Smlouvy o zájezdu/Objednávkové službě.

c) CK VICTORIA 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 CK VICTORIA zruší zájezd z jiných důvodů, než které jsou uvedeny pod písmenem a) a c) tohoto odst. ve lhůtě kratší než 20 dní před termínem jeho zahájení je povinná zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % ceny zájezdu.

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

3. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se jí 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 CK VICTORIA právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK VICTORIA na úhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny služeb, je CK

povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně služeb v případě, že zákazník uhradil již celkovou cenu služeb nebo snížit doplatek celkové ceny, pokud není zákazníkovi dosud uhran.

4. 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 CK VICTORIA na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně ve kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK VICTORIA takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy je CK VICTORIA povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu platby podle zrušení smlouvy, což byl by zákazník povinen platit odstoupné. Jestliže zákazník k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

5. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu:

a) Jestliže po zahájení zájezdu CK VICTORIA 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 smluvní zavázala, je povinná bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat, zejména je povinná 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 CK VICTORIA povinná 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 tuto náhradu nepřijme, je CK VICTORIA povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinná poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu, nebo jiné místo návratu s nímž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečňována jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK VICTORIA povinná:

- v případě, že je doprava uskutečňována za vyšší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně
 - v případě, že je doprava uskutečňována za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních zdrojů
4. Změny smluvních podmínek na základě příni zákazníka:
- a) zákazník má právo nejpozději 3 dny před zahájením zájezdu oznámit, že se místo nebo část zájezdu jímá 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 uzavřením Smlouvy o zájezdu/Objednávkové službě 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 CK VICTORIA vzniknou. Za změnu provedenou ve Smlouvě o zájezdu/Objednávkové službě dle odst. 4 písm. a) to tohoto článku Podmínek je oprávněno účtovat manipulaci poplatky ve výši 100 Kč nebo 300 Kč, její oznámení o změně přijato CK ve lhůtě kratší než 8 dní před zahájením plnění.

b) CK VICTORIA na příni zákazníka provádí, pokud je to nutné, změny podmínek sjednaných ve Smlouvě o zájezdu/Objednávkové službě. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulací poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu:

- a) změna o doplnění osobních údajů zákazníka před zahájením čerpání služeb: 8 a více dní – 50 Kč; 7 a méně dní – 100 Kč
- b) změna termínu zájezdu, místa pobytu nebo typu ubytování 63 a více dní – 300 Kč

V případě změny ve lhůtě kratší než 63 dní do zahájení čerpání služeb je toto změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK VICTORIA odstoupné dle článku VIII těchto Podmínek.

b) změna místa odjezdu nebo typu dopravy 8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč

b) snížení počtu osob a ubytovacích jednotek

Změna je považována jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinný uhradit odstoupné dle článku VIII těchto Podmínek. Dojde-li klesku snížení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, jsou neodstoupí a zákazníci povinni takto změnit uhradit.

b) zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce 8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč

Dojde-li v důsledku zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, jsou neodstoupí od smlouvy takto změnit uhradit.

b) jiné změny ve Smlouvě o zájezdu nebo Objednávkové službě 8 a více dní – 100 Kč; 7 a méně dní – 300 Kč

Článek VII ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. CK VICTORIA je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu od smlouvy odstoupit z důvodů:

- a) porušení povinností zákazníkem
- b) z důvodu zrušení zájezdu

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zasílá CK VICTORIA doporčeným dopisem do místa bydliště/sídlu zákazníka uveřejněno 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 důvodu, je možné provést pouze písemně v prodejním místě, kde služby získupl nebo oznámení zaslat doporčenou poštou na prodejní místo. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení do prodejního místa, kde si zákazník služby získupl.

3. Nenší důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK VICTORIA stanovených smlouvou nebo odstoupí CK VICTORIA od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK VICTORIA odstoupné ve výši stanovené v článku VIII těchto Podmínek.

4. CK VICTORIA je povinná o odstoupení (stornopoplatek) a případného pojištění povinná vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb dle zrušení smlouvy.

5. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK VICTORIA stanovených smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku Podmínek, je CK VICTORIA povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušení smlouvy, což byl by zákazník povinen platit CK VICTORIA odstoupné.

Článek VIII ODSTUPNÉ

1. Odstoupí CK VICTORIA od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku II odst. 2 písm. a), b), c) těchto Podmínek před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK VICTORIA oprávněna požadovat odstoupné a zákazník je povinen toto odstoupné uhradit.

2. Odstoupí zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II odst. 2 písm. a) nebo c) těchto Podmínek je zákazník povinen zaplatit odstoupné:

- a) 300 Kč /os./, termín při odstoupení 63 a více dní před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu do 3.000 Kč /os./, včetně; 700 Kč /os./, termín při odstoupení 63 a více dní před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu nad 3.000 Kč /os./; 25 % při odstoupení ve lhůtě 62–41 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu. Minimálně však 700 Kč /os./, termín 50 dnů při odstoupení ve lhůtě 40–21 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu; 70 % při odstoupení ve lhůtě 20–15 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu; 90 % při odstoupení ve lhůtě 14–7 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu; 95 % při odstoupení ve lhůtě 6–3 dny před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu.

100 % při odstoupení ve lhůtě 2–1 dny před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu.

Článek IX ODSTUPNÉ

1. Odstoupí CK VICTORIA od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku II odst. 2 písm. a), b), c) těchto Podmínek před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK VICTORIA oprávněna požadovat odstoupné a zákazník je povinen toto odstoupné uhradit.

2. Odstoupí zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II odst. 2 písm. a) nebo c) těchto Podmínek je zákazník povinen zaplatit odstoupné:

- a) 300 Kč /os./, termín při odstoupení 63 a více dní před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu do 3.000 Kč /os./, včetně; 700 Kč /os./, termín při odstoupení 63 a více dní před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu v případě celkové ceny zájezdu nad 3.000 Kč /os./; 25 % při odstoupení ve lhůtě 62–41 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu. Minimálně však 700 Kč /os./, termín 50 dnů při odstoupení ve lhůtě 40–21 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu; 70 % při odstoupení ve lhůtě 20–15 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu; 90 % při odstoupení ve lhůtě 14–7 dní před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu; 95 % při odstoupení ve lhůtě 6–3 dny před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu.

100 % při odstoupení ve lhůtě 2–1 dny před dnem zahájení čerpání služeb cestovního ruchu.

Článek X REKLAMACE

1. Tento reklamční řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníků vyplývajících z odpovědnosti CK VICTORIA za vady poskytnutých služeb a jejich vyřízení.

2. Tento reklamční řád se vztahuje na služby poskytované CK VICTORIA přímo nebo prostřednictvím jiných dodavatelů služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu.

3. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce CK VICTORIA v místě pobytu nebo v zástupce zařízení poskytující služby tak, aby mohl být včas uskutečněna náprava v místě zastopu. Jedné tak může být zadržání stavu odstranění, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

4. Rozhodně se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení pobytu u CK VICTORIA, je vhodné již v místě pobytu sepat zápis o zjištěných vadaích, ukaž jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvešit podpis, jakým by/ nebyly tyto odstaveny. Tento zápis nemá podstatu podstatu pracovníkem, o kterého vady v místě pobytu reklamovat a přijmí svůj podpis.

5. Reklamaci lze podat písemně i ústně v prodejním místě, kde došlo k uzavření smluvního vztahu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo poskytnutí poslední služby. Doporučujeme, obzvláště u složitějších reklamách, sepat zápis o zjištěných vadaích dle odst. 4 tohoto článku Podmínek.

6. Výsledkem reklamčního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace.

7. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace za uspokojivé, je oprávněn požádat o piezkužování správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace. Přezkoumání je provedeno v termínu do 30 dnů.

Článek IX REKLAMČNÍ ŘÁD

1. Tento reklamční řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníků vyplývajících z odpovědnosti CK VICTORIA za vady poskytnutých služeb a jejich vyřízení.

2. Tento reklamční řád se vztahuje na služby poskytované CK VICTORIA přímo nebo prostřednictvím jiných dodavatelů služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu.

3. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce CK VICTORIA v místě pobytu nebo v zástupce zařízení poskytující služby tak, aby mohl být včas uskutečněna náprava v místě zastopu. Jedné tak může být zadržání stavu odstranění, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

4. Rozhodně se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení pobytu u CK VICTORIA, je vhodné již v místě pobytu sepat zápis o zjištěných vadaích, ukaž jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvešit podpis, jakým by/ nebyly tyto odstaveny. Tento zápis nemá podstatu podstatu pracovníkem, o kterého vady v místě pobytu reklamovat a přijmí svůj podpis.

5. Reklamaci lze podat písemně i ústně v prodejním místě, kde došlo k uzavření smluvního vztahu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo poskytnutí poslední služby. Doporučujeme, obzvláště u složitějších reklamách, sepat zápis o zjištěných vadaích dle odst. 4 tohoto článku Podmínek.

6. Výsledkem reklamčního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace.

7. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace za uspokojivé, je oprávněn požádat o piezkužování správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamace. Přezkoumání je provedeno v termínu do 30 dnů.

Článek X POJIŠTĚNÍ

1. V cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu CK VICTORIA není zahrnuto pojištění letěbných výloh v zahraničí, pojištění úrazové, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti, stejně jako v cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu není zahrnuto pojištění nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy.

2. Všichni zákazníci CK VICTORIA mají možnost uzavřít Komplexní pojištění (léčebné výlohy, aktivní asistence, trvalé následky úrazu, škoda na osobních věcech, škoda na zdraví, stomatologická) u ERV a.s. ve všech prodejních místech CK VICTORIA a u autorizovaných prodejců, se kterými má CK VICTORIA uzavřeno smlouvu o provizním prodeji zájezdů pořádaných CK VICTORIA. Veškeré náklady vyplývající z eventuelního pojistné události uplatňuje zákazník u pojistitele ERV a.s., Křížkova 237/30a, 186 00, Praha 8.

3. Všichni účastníci zájezdů pořádaných CK VICTORIA jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni pro případ úpady cestovní kanceláře v souladu s ustanovením zákona č. 159/1999 Sb.

Článek XI ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Předáním podepsané Smlouvy o zájezdu nebo Objednávkové službě zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby CK VICTORIA v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., zpracovávala chitinné osobní data zákazníka, včetně rodového údaje.

Poskytnutí osobní údaje zákazníka je CK VICTORIA oprávněna zpracovávat za účelem nabízení poskytovaných služeb a pro akviziční činnost.

Zákazník má