

Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře CK2 s.r.o. pro individuální zákazníky platné od 1. 9. 2022

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře CK2 s.r.o. (dále jen Podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy a výlety, jejichž pořadatelem je Cestovní kancelář CK2 s.r.o. (dále jen CK2) a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet CK2, nestanoví-li Speciální či Zvláštní smluvní podmínky jinak. Podmínky CK2 tvoří nedílnou součást Cestovní smlouvy (Smlouva o zájezdě) uzavřené mezi zákazníkem a CK2.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou: Cestovní kancelář CK2 s.r.o., Kafkova 527/10, Dejvice, 160 00, Praha 6, Česká republika, IČ 07776241, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 307256 (dále jen CK2)

a
zákazník.

Smluvní vztah je upraven Podmínkami a řídí se ustanovením zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ).

3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

3.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK2 vzniká uzavřením cestovní smlouvy/smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva), respektive přijetím (podepsáním) zákazníkem (v případě právnické osoby pověřenou osobou v souladu s právními předpisy, případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a jejím potvrzením ze strany CK2. Smluvní vztah je určen smlouvou, Podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou.

3.2 Předáním podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy a souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

3.3 Stvrzením smlouvy se CK2 zavazuje zákazníkovi zajistit služby v deklarovaném rozsahu a kvalitě, v souladu se sjednanými podmínkami.

3.4 Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením plné ceny zájezdu.

3.5 Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany CK2 vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy.

3.6 Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plné úhradě ceny zájezdu.

3.7 V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasený návrh předložené smlouvy doručen CK2 až po vyznačené lhůtě, případně je-li smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně anebo v rozporu s těmito Podmínkami, je CK2 oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

4. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Zákazník je povinen uhradit cenu objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet CK2 vedený u příslušného peněžního ústavu nebo uhrazena v hotovosti. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK2 obdrží poštovní potvrzení o zaplacení.

4.2 V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CK2 v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací a poukaz nelze proplatit v penězích, není-li stanoveno jinak. Mezi poukazy patří poukazy CK2, jiné poukazy či ceny, přičemž mezi poukazy jsou zahrnuty též poukazy, vouchery a kupony slevových portálů. Poukazy Flexi Pass a Sodexo Pass lze uplatnit maximálně do výše 1 000 Kč/osoba/zájezd. Bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy (není-li uvedeno jinak).

4.3 V případě, že je cena objednaného zájezdu rozdělena na zálohu a doplatek, které byly sjednány ve smlouvě, musí zákazník uhradit doplatek nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve smlouvě. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK2 oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník (§ 2533 OZ).

4.4 Poplatky za změny v rezervaci či odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

4.5 Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou za služby objednané zákazníkem potvrdí CK2 ve smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK2 na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. Případné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

4.6 Dle § 2530 zákona č. 89/2012 Sb. je CK2 oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, a to v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot (částka bude vypočtena tak, že bude odpovídat podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu), nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (částka bude odpovídající zvýšené platbě na osobu) nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, webu nebo jiné formě nabídky zájezdů.

V případě poklesu ceny z těchto důvodů má zákazník právo na snížení ceny zájezdu.

Písemně (tzn. i e-mailem) oznámení o zvýšení ceny s přesným údajem výpočtu zašle CK2 zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zvýšení ceny zájezdu nesmí přesáhnout 8 %. Navrhne-li CK v souladu s § 2530 zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy do pěti dnů, aniž by musel hradit odstoupné za předčasně ukončený závazek. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené pětidenní lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

5. PRAVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1 K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou CK2 známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených ve smlouvě,
- právo postoupit smlouvu splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu (postup a podmínky viz odst. 5.2, písm. o) tohoto bodu),
- právo na reklamaci dle ustanovení bodu 10,
- právo na ochranu osobních dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
- právo nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které CK2 zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, a to na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě či doporučeným dopisem zasláným na adresu uvedenou ve smlouvě.

5.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK2 součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivě vyplnit požadované údaje ve smlouvě, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků CK2,
 - u zahraničních zájezdů a výletů oznámit účast cizích státních příslušníků,
 - bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
 - u zahraničních zájezdů a výletů dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých se cestuje (včetně tranzitních zemí) - v případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, postupuje CK2 stejně, jako by zákazník zájezd stornoval,
 - v případě čerpání služeb v zahraničí je zákazník povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum apod.) Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušoval průběh a program zájezdu nebo pokud závažným 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,
 - zákazníci s jinou než českou státní příslušností, na něž se vztahuje vízová povinnost, jsou povinni obstarat si veškeré požadované cestovní doklady bez součinnosti CK2,
 - zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením bodu 4,
 - dostavit se v předem stanoveném čase na místo určení se všemi požadovanými doklady,
 - počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK2, případně uhradit škodu, kterou zákazník svým jednáním způsobil (u dětí do 18 let za úhradu škod odpovídá jejich zákonný zástupce),
 - u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled zletilého účastníka a u osob mladších 15 let cestujících s doprovodem třetí osoby také souhlas zákonných zástupců; obdobně zajistit doprovod a dohled osob, kde to vyžaduje jejich zdravotní stav,
 - předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let,
 - dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb v souladu s ustanovením bodu 10,
 - postupovat dle pokynů delegáta či jiné osoby určené CK2, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravní a ubytovací,
 - v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost CK2 oznámit a zaplatit odstoupné dle ustanovení bodu 9, odst. 9.3,
 - o) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle bodu 5, odst. 5.1 písm. e), je povinen tuto skutečnost písemně oznámit a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), že se uzavřenou smlouvou souhlasí a splní podmínky účasti na zájezdu. Prohlášení také musí obsahovat všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováním jeho osobních údajů dle bodu 13 a splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK2 účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením postupníka. Oznámení musí být doručeno nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu.
- V případě změny v zákazníkovi dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník závázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK2 v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
- Je-li v ceně jakékoli pojištění, CK2 jej pro náhradníky již nezajišťuje, bylo-li již zřízeno pro původní osobu.
- p) v případě nejasnosti před podpisem smlouvy se obrátit na pracovníky CK2 a vyžádat si vysvětlení.

5.3 K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) a právnických osob navíc patří:

- seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s CK2 uzavřel, se smlouvou, těmito Podmínkami i s dalšími informacemi, které od CK2 obdržel, nebo na které je odkazováno v těchto Podmínkách,
- v případě, že předmětem smlouvy je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle bodu 15,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK2

a) K právům a povinnostem zákazníka, která jsou uvedena v bodě 5, se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK2.

b) CK2 je povinna řádně a pravdivě informovat zákazníka o všech rozhodných skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, jež jsou CK2 známy.

c) Na straně CK2 neexistuje povinnost poskytnout zákazníkovi služby nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

d) CK2 je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK2 uzavřela smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY

7.1 Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený ve smlouvě, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny ve smlouvě nebo jejím dodatku, potvrzeny CK2 a uhrazeny před jejich poskytnutím.

7.2 Do celkové doby pobytu se započítává i první den, tedy den odjezdu, a poslední den, tedy den návratu (byť by se odjízdelo či příjízdelo v noci). Počet dní tak bývá zpravidla o jeden vyšší než počet nocí.

7.3 Zákazníci jsou v den příjezdu ubytováni do 15. hodiny a v den odjezdu musí opustit pokoje do 9. hodiny. (Toto je běžná hotelová praxe, uplatňovaná na celém světě proto, aby mohly být pokoje uklizeny a připraveny pro příjezdící hosty.) Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů, probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů - ubytovatelů v místě a CK2 na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit předloženy v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je zákazníkovi na místě přidělen.

7.4 Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu včas, a to nejspíše v čas uvedeného srazu. Pokud se zákazník nedostaví do stanoveného času odjezdu, je povinen si odvoz zajistit sám a na vlastní náklady.

7.5 Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno ve smlouvě. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK2.

7.6 Počet míst je omezen a realizace dopravy je podmíněna minimálním počtem účastníků, který vyplývá ze smlouvy. Realizace dopravy z destinace nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výraznějších zpoždění zapříčiněných zejména přírodními podmínkami a dopravní situací.

7.7 V případě menšího počtu účastníků může být doprava realizována minibusem.

7.8 CK2 neodpovídá a důvodem reklamace není pozdní příjezd autobusu z objektivních důvodů, jako např. kalamity, vliv přírodních podmínek, silniční uzavírky, havárie, zásah vyšší moci apod. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

7.9 Vícelůžkové pokoje mohou mít i postel jako přistýlku (rozkládací pohovku apod.), která nemusí být automaticky standardním pevným lůžkem, a to ani v případě, že osoba, již bylo toto lůžko přiděleno, uhradila plnou cenu či se jedná o dospělou osobu.

8. ZMĚNY A ZRUŠENÍ SJEDNANÝCH SLUŽEB

CK2 si vyhrazuje právo změny závazku ze smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2531 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku a ve smyslu § 2530 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku.

8.1 Před zahájením zájezdu

a) Pokud nastanou nezávislé okolnosti, které CK2 brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek a vznikne tak nutnost z objektivních příčin před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, trvá na straně CK2 povinnost dotčené změny zákazníkovi oznámit bez zbytečného prodlení. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CK2 povinna i toto zohlednit. Zákazník má následně právo se změnami souhlasit, v opačném případě pak odstoupit od smlouvy.

b) Pokud zákazník se lhůt do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 OZ).

c) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny zájezdu případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stomoplatků.

- při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany CK2 nebo při závažné změně programu, za závažnou změnu se přitom nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě a CK2 nemohla tyto skutečnosti ovlivnit,

d) Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK2 si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve smlouvě a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.

8.2 Změny odjezdu

Dojde-li vlivem nepříznivého počasí, mimořádných okolností, technických podmínek nebo v důsledku přetižení komunikací ke zpoždění, které nemůže CK2 ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem či v průběhu jízdy), vyhrazuje si CK2 právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu autobusu. Zákazník musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK2

neručí za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku zpoždění. CK2 nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. Zpoždění není ani důvodem k odstoupení od smlouvy nebo podání reklamace.

8.3 Změny v průběhu zájezdu či výletu

a) CK2 je oprávněna provádět v případě nutnosti a k ochraně zájmů zákazníka operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK2 povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,

- upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb; dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK2, nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a již zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

b) Operativní či nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být program upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

c) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro návštěvu památek a dalších atrakcí v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

8.4 Zrušení sjednaných služeb

a) CK2 je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.

b) Jestliže před zahájením zájezdu nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je pro všechny zájezdy stanoven na 35 zákazníků, pokud není ve smlouvě, katalogu či jiné nabídce uveden jiný minimální počet zákazníků, má CK2 právo zájezd zrušit. Jestliže CK2 zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůt do 7 dní před zahájením zájezdu.

c) Jestliže CK2 zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než porušení povinností zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu CK2 na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň těm, které byly původně ujednány, může-li CK2 takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK2 povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK2 odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK2 povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) Zruší-li CK2 zájezd ve lhůt kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. CK2 se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeného v bodě 8 odst. 8.3 písm. b) nebo vzhledem k vyšší moci.

e) Brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, sociální nepokoje, stávka, extrémní klimatický jev nebo další okolnosti způsobené vyšší moci nebo je jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků, přičemž tyto okolnosti nebylo možné při uzavírání smlouvy předvídat, je CK2 oprávněna zájezd zrušit. V takovém případě nabídne CK2 zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoliv další náhrady.

f) Zvláštní podmínky pro exkurze do památníku Osvětim: Rezervační systém v památníku v Osvětimi, jež vešel v platnost od 2.1.2020, a který již při rezervaci exkurze vyžaduje kompletní jmenný seznam účastníků, umožňuje poptání exkurze cestovní kanceláří v památníku až po obsazení kapacity autobusu. Z tohoto důvodu cestovní kancelář CK2 může zrušit konání zájezdu, nebude-li exkurze památníkem potvrzena. CK2 o této skutečnosti informuje přihlášené klienty nejpozději 14 dnů před odjezdem.

8.5 Změny na základě přání zákazníka

Pokud je podle okolností možné, CK2 na přání zákazníka provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení těchto změn podléhá úhradě poplatku ve výši a za podmínek uvedených níže. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 100,- Kč.

b) Změna místa odjezdu v ČR před zahájením zájezdu do zahraničí 100,- Kč.

c) Změna termínu do 45 dní před zahájením zájezdu skutečné náklady spojené se změnou nejméně však 200 Kč, od 44 dnů se tato změna bere jako odstoupení od smlouvy a nově přihlášení, tzn., že CK2 účtuje stomoplatky dle bodu 9.

9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

9.1 Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně (tzn. i e-mailem) a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení účasti (převzetí doporučeného dopisu zástupcem CK2, elektronickým potvrzením přijetí e-mailu CK2).

9.2 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK2, které stanovuje smlouva, nebo odstoupí-li CK2 od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníka stanovené smlouvou a Podmínkami, je zákazník povinen zaplatit CK2 odstupné ve výši

stanovené v odstavci 9.3 tohoto bodu a CK2 je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

9.3 V případě odstoupení zákazníka od smlouvy je zákazník povinen uhradit odpustné (označováno také jako stornoplatky) ve výši podle skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu. Výše odpustného je stanovena na osobu.

Základní výše odpustného, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto: V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

- a) více než 120 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15% z konečné ceny
- b) 119-60 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z konečné ceny,
- c) 59-30 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z konečné ceny,
- d) 29-10 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75% z konečné ceny,
- e) 9-0 100 %.

Zákazník, který podepsal s CK2 smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) nebo zákazník, který je právnickou osobou, je povinen uhradit také odpustné, které vzniklo v souvislosti s odstoupením od smlouvy kterékoliv osoby jako účastníka zájezdu ze smlouvy. Pro výši odpustného platí vše uvedené v tomto odstavci 9.3.

9.4 K základní výši odpustného dle odst. 9.3 tohoto bodu se jako další součást odpustného připočítávají náklady účtované leteckou společností při zrušení letenky, náklady účtované jiným dopravcem při zrušení takovéto dopravní ceny a další náklady účtované dodavateli služeb (např. zakoupené vstupné a jeho rezervace) v případě jejich zrušení z důvodu odstoupení od smlouvy dle odstavce 9.2 tohoto bodu v případech a ve výši uvedené ve smlouvě, katalogu, případně dodatečné nabídce.

9.5 Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu ujednanou ve smlouvě bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost podle bodu 5, odst. 5.2, písm. m), hradí 100 % konečné ceny.

9.6 Pro výpočet odpustného platí za rozhodný den, kdy nastaly účinky odstoupení.

9.7 Konečnou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.

9.8 CK2 má právo odečíst odpustné od uhrazené ceny či zálohy. V případě, že odpustné je vyšší než uhrazená záloha, je zákazník povinen rozdíil uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

9.9 Cestovní kancelář CK2 může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět jednotlivým osobám i celé skupině v těchto případech:

- a) Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty. CK2 tím neztrácí nárok na úhradu plné ceny. CK2 nehradí vyloučenému cestujícímu náklady na cestu zpět.
- b) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK2 nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK2 má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušeni cesty z důvodu vyšší moci je CK2 povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
- c) Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

10. REKLAMACE

10.1 Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK2, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

10.2 Reklamací musí zákazník uplatnit u CK2 nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo zaniká.

10.3 Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto podmínkách blíže upravuje Reklamační řád CK2, který zákazník dostává společně se smlouvou.

10.4 Uplatnění práva zákazníka na reklamaci vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb CK2 musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

10.5 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu vady dozví, tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, a to za součinnosti průvodce CK2 nebo jiného CK2 pověřeného zástupce. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK2 či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

10.6 Uplatnění reklamace může zákazník provést v písemné formě (včetně emailu) s uvedením data a předmětu reklamace. Reklamace platí za řádně uplatněnou rovněž v případě sepsání protokolu či vydání potvrzení podle bodu 10 odst. 10.7.

10.7 Průvodce CK2 nebo jiný CK2 pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. CK2 upozorňuje, že dle § 2540 občanského zákoníku nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK2 namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

10.8 Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace.

10.9 CK2 je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Předmětem reklamačního řízení, respektive

zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smlouvy a podléhají zpoplacení.

10.10 CK2 je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší dobu.

10.11 CK2 nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu ani případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, v objektu či u jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy 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 újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (hluční sousedé, hluk v okolí, stavební činnost, havárie dopravních partnerů, uzavřené muzeum, apod.) CK2 je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči zákazníkovi zcela osvobozena.

10.12 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK2 (zásah vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

10.13 Služba, která byla čerpána (např. strava, která není vrácena), nelze reklamovat.

11. PŘEPRAVNÍ ŘÁD

11.1 Přistavení autobusu

- a) Autobus může být přistaven pouze do míst pro tento účel vhodných, tj. do míst, kde je pohyb autobusu v souladu s pravidly silničního provozu. S autobusem nelze zajíždět do nevhodných míst, jako jsou úzké ulice, ulice se zaparkovanými auty podél příjezdové cesty či na místa, kde není dostatečný prostor pro otáčení a vjezd autobusu, ani do takových míst, kde by vjezd autobusu zkomplikoval dopravu či nebyl v souladu s pravidly silničního provozu.
- b) V případě, že místo přistavení autobusu uvedené ve smlouvě bude v rozporu s bodem 11, odst. 11.1, písm. a), je řidič oprávněn přistavit autobus na jim zvolené náhradní místo.

11.2 Přeprava zavazadel

- a) K přepravě jsou přijímána pouze taková zavazadla, která svým charakterem nepoškodí a nezašpiní zavazadla ostatních cestujících.
- b) U přepravy objemného sportovního vybavení (např. jízdní kola, saně, boby, více lyžařského vybavení na osobu, apod.) je nutná předchozí domluva s CK2.
- c) Za poškození zavazadla během přepravy zodpovídá dopravce, nikoli CK2. Tedy i případné reklamace je třeba uplatňovat u dopravce, a to co nejdříve poté, co bylo poškození zjištěno.
- d) Za obsah přepravovaných zavazadel CK2 ani dopravce neručí.

11.3 Přeprava osob

- a) Z důvodu bezpečnosti přepravy jsou cestující povinni za jízdy sedět.
- b) Cestující jsou povinni zachovávat průchodnost uličky mezi sedadly a odkládat svá příruční zavazadla na místa k tomu určená.
- c) Cestující jsou povinni udržovat v dopravním prostředku pořádek a odpadky ukládat do košů.
- d) Cestující jsou povinni během jízdy dbát pokynů delegáta CK2 a řidiče autobusu.
- e) Cestující nesmí za jízdy rušit řidiče a mluvit na něj, pokud k tomu nemají vážný důvod. Dotazy řeší delegát.
- f) Na trase jsou vždy, vyjma jízdy na krátkou vzdálenost, vyčleněny speciální přestávky. Čas a místo přestávky určí delegát.
- g) V případě naléhavé potřeby cestujících (nevolnost, potřeba WC, atd.) autobus zastaví na hygienickou přestávku na nejbližším vhodném místě, které určí delegát, tak aby nebyla narušena bezpečnost cestujících a silničního provozu.
- h) Pokud je dopravní prostředek určený k přepravě osob vybaven bezpečnostními pásy, platí pro cestující nařízení vyhlášky 361/2000 Sb. o jejich použití.
- i) V případě zmeškání autobusu se postupuje podle bodu 7, odst. 7.4.
- j) V případě nevhodného chování cestujících či poškození autobusu má delegát i řidič autobusu právo cestujícího z dopravního prostředku vykázat, přičemž tento ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

12. Další

12.1 Bazény

Pokud je předmětem inzerce služeb i dispozice bazénem, je uvedení bazénu do provozu, zprůvoznění vyhřívání vody v bazénu apod. plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

12.2 Topení

Ve většině případů je topení ovládáno centrálně, konkrétní určení časového rozmezí funkčnosti je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení. Ústřední topení se spouští v souladu s hygienickými předpisy. Účinnost některých topení je znatelná až den po jejich spuštění (akumulační a další).

13. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

13.1 Ochrana osobních údajů

13.1.1 Podpisem smlouvy dle bodu 3 zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění CK2 zpracovávala a shromažďovala osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště, telefonický a elektronický kontakt. Poskytnutí osobních údajů účastníkem zájezdu je nezbytné pro uskutečnění zájezdu a řádné poskytnutí sjednaných služeb. V případě odmítnutí poskytnutí osobních údajů konkrétního účastníka zájezdu, nemůže CK2 splnit své závazky ve vztahu k takové osobě a má právo v tomto rozsahu od smlouvy odstoupit z důvodu porušení povinnosti ze strany zákazníka.

13.1.2 V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních

údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů, příp. i souhlas či nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů podle bodu 13, odst. 13.1.

13.1.3 Poskytnuté osobní údaje je CK2 oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem plnění dohodnutých služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK2 (např. pojištění), vyřizování případných reklamací a dále za účelem nabídky dalších služeb ze strany CK2. Pro tyto účely lze použít jméno, příjmení, datum narození, adresu a elektronický kontakt. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu je CK2 také oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření informačních a obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.

13.1.4 Poskytnuté osobní údaje je oprávněna shromažďovat a zpracovávat v rozsahu dle odst. 13.1.1 a za účelem i pro potřeby dle odst. 13.1.3 CK2 nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je CK2 povinná tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

13.1.5 Poskytnuté osobní údaje v rozsahu dle odst. 13.1.1 jsou zpracovávány CK2 i zpracovatelem manuálně i automatizovaně, v elektronické i tištěné podobě.

13.1.6 Poskytnuté osobní údaje v rozsahu dle odst. 13.1.1 mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK2, pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK2 obchodní sdělení CK2 dle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.1.7 Při zpracování osobních údajů je CK2 povinná dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

13.1.8 Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních údajů dle tohoto bodu kdykoli písemnou formou zrušit. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu má zákazník právo zdarma odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK2 dle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.1.9 Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

13.1.10. CK2 se řídí vydanými Zásadami ochrany osobních údajů a poskytuje Informace o zpracování osobních údajů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 a to pod odkazem GDPR.ck2.cz. Zásady ochrany osobních údajů a Informace o zpracování osobních údajů jsou nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek.

13.2 Katalogy

Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu, ceníku a jiných nabídkách CK2 odpovídají informacím známým v době tisku a CK2 si vyhrazuje právo na jejich změnu.

14. POJIŠTĚNÍ

14.1 Pojištěním zákazníka vzniká vztah výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK2 je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. To znamená, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

14.2 Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoliv přepravy. Pakliže konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK2.

14.3 Při ztrátě či poškození zavazadla bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK2, ale u dopravní společnosti či ubytovatele.

14.4 V souladu se zákonem 170/2018 Sb. Vás informujeme: Sjednání pojištění ve Vašem případě neznamená uzavření pojistné smlouvy, ale tzv. přistoupení do již existujícího pojistného vztahu (k pojistné smlouvě mezi pojišťovnou a CK2). Přistoupením do pojištění se nestáváte smluvní stranou pojistné smlouvy (pojistníkem), proto nemáte práva a povinnosti, které se vztahují pouze k pojistníkovi, zejména nemůžete pojistnou smlouvu a sjednané pojištění měnit či ukončit.

Veškerou komunikaci při sjednání pojištění za Vás tedy učiní CK2, stejně tak Vás CK2 informuje o pojistných limitech a podmínkách pojištění na svých webových stránkách. V případě nenastoupení na zájezd pro Vás CK2 připravuje částečně předvyplněné formuláře pro pojišťovnu.

15. POJIŠTĚNÍ CK2 PROTI ÚPADKU

CK2 je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou uvedeny na internetových stránkách www.ck2.cz. Informace jsou rovněž k dispozici v provozovně CK2. Doklad o pojištění je zákazníkovi vydán spolu se smlouvou.

16. PLATNOST

16.1 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2022.

16.2 Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK2 si však vyhrazuje právo na aktualizace a změny.

16.3 Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy se zákazníkem. Jsou volně k dispozici na prodejních místech CK2 či na e-mailu recepc@ck2.cz, kde lze také obdržet v případě potřeby další informace.

1. Předmět

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Cestovní kanceláře CK2 s.r.o., Kačkova 527/10, Dejvice, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČ 07776241, vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 307256 (dále jen CK2) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (reklamací) a jejich vyřizování.

2. Uplatňování reklamace

2.1 CK2 odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CK2 je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

2.2 Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.3 Zákazník má nárok na poskytnutí jen takových služeb, které jim byly ve smlouvě o zájezdu či cestovní smlouvě (dále jen cestovní smlouva) závazně objednané a současně zaplacené. Závaznou je tedy jen služba zákazníkem hrazená. Služby poskytované zdarma a služby, které nejsou zákazníkem uhrazené, nemohou být poskytovány a ani zpětně finančně kompenzovány.

2.4 Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá CK2, jež byla sjednána ve smlouvě, má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu.

2.5 Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci cestovní smlouvy objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 2900 až § 2903 občanského zákoníku ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře nebo jiného CK2 pověřeného zástupce, případně vedoucího provozovny poskytující službu, aby mohlo být zabráněno škodě. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK2 či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen informovat CK2 jiným vhodným způsobem.

2.6 Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zákazníka zaniká.

3. Vyřizování reklamaci

3.1 Zákazník v reklamaci uvede údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo cestovní smlouvy, jména a příjmení všech osob, kterých se reklamací týká, předmět reklamace, popis vady služby včetně případných důkazů a fotodokumentace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Dále číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace.

3.2 CK2 je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

3.3 Reklamuje-li zákazník vadu služeb CK2 v průběhu jejich poskytování, může CK2 rozhodnout o reklamaci ihned. CK2 je oprávněna při vyřizování reklamace v místě pobytu zákazníka řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pokud zákazník na takovou náhradu přistoupí, je reklamací považována za vyřízenou, pokud není uvedeno v reklamačním protokolu jinak. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle bodu 2, odst. 2.6 tohoto reklamačního řádu.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamaci

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace apod. Zákazník má ve smyslu § 2900 až § 2903 občanského zákoníku povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto bodu nevznikla škoda.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1 V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, je-li to podle charakteru služby možné, i v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK2 kompenzaci vadně poskytnuté služby (viz bod 6 reklamačního řádu).

5.2 V případech, kdy je reklamací posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK2 (zásah vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK2 zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. ITQ standard a kompenzace

6.1 Při spolehlivě prokázané vadě služby uvedené v cestovní smlouvě a uznání zavinění ze strany CK2, které povede k udělení kompenzace, je odpovídající výše kompenzace v daném případě stanovena na základě odborného posouzení a řídí se podmínkami a příslušnými procenty uvedenými u dané služby v kompenzační tabulce ITQ standardu (International Travel Quality standard, dále jen ITQ standard) - k dispozici na internetových stránkách CK2. Nevyskytovala-li se vada na službě po celou dobu trvání jejího poskytování, je kompenzace udělena dle ITQ standardu v poměrně vyšší vůči celé ceně za službu jen za období, ve kterém se vada na službě vyskytla. Není-li v ITQ standardu pro některé z pochybení příslušná sazba explicitně stanovena, považuje se za odpovídající výši kompenzace taková sazba z ITQ standardu, která je na základě odborného posouzení svou povahou k danému pochybení ekvivalentní.

6.2 V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla uvedená v tomto bodě reklamačního řádu. Ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto bodě.

6.2.1 V případě vzniku vad, které se týkají kvality ubytování, stravování a jiných aspektů zájezdu (ITQ standard, část I. - Ubytování, část II. - Stravování, část III. - Různé), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat průvodce cestovní kanceláře CK2 nebo jiného CK2 pověřeného zástupce a oznámit mu příslušnou vadu.

6.2.2 Zákazník je poté povinen poskytnout dané osobě veškerou součinnost za účelem sepsání písemného protokolu o vadě. Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout, bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle ITQ standardu. V případě, že průvodce není z objektivních příčin v dané destinaci k dispozici, je zákazník povinen kontaktovat CK2 jiným vhodným způsobem či požádat poskytovatele vadné služby o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení je třeba vadu dostatečně a určitě popsat. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Toto potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi CK2, případně zaslat do sídla CK2.

6.2.3 V případě vzniku vad, které se týkají kvality služeb delegáta (ITQ standard, část IV. - Služby delegáta), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.

6.2.4 V případě vzniku vad, které se týkají kvality dopravy (ITQ standard, část V. - Doprava), je zákazník povinen požádat průvodce CK2 nebo jiného CK2 pověřeného zástupce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V případě vzniku vady na palubě letadla či autobusu je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla či autobusu. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně a určitě popsána. Toto potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi CK2, případně zaslat do sídla CK2.

6.2.5 CK2 není odpovědná za škodu, jež byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (zásah vyšší moci).

6.2.6 CK2 nezodpovídá za služby, které nerealizuje (neorganizuje), ale jen jejich prodej zprostředkovává. CK2 neručí za úroveň cizích služeb neuvedených v cestovní smlouvě, např. u akcí, které si zákazník objedná na místě, hotelu či jiné organizace. V případě zjištění vady je nutné, aby zákazník takové služby reklamoval nejlépe ihned na místě u jejich realizátora (organizátora).

6.2.7 Dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

6.3 Výše kompenzace, kterou CK2 zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v ITQ standardu (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace uvedená v ITQ standardu se vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

6.4 Pokud celková výše přiznané kompenzace za všechny majetkové škody zákazníka přesáhne hodnotu 50% z ceny zájezdu, CK2 zákazníkovi přizná dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s ITQ standardem. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby.

6.5 Přijetím kompenzace se považuje reklamací s konečnou platností za vyřízenou.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 9. 2022.