

## 1. Úvod

Klienti se účastní zájezdu CK s úsměvem ke zdraví s.r.o. – (dále jen CS) na základě cestovní smlouvy (dále jen CS). Všeobecné smluvní podmínky účasti jsou nedílnou součástí každé CS (dále jako Všeobecné podmínky nebo VOP). Informace v aktuálním katalogu CK jsou rovněž nedílnou součástí CS. Klient svým podpisem na CS stvrzuje, že je obeznán s informacemi v katalogu a těmito VOP CK a akceptuje je bez výhrad. Pokud jsou v CS uvedeny odlišné podmínky a skutečnosti oproti těmto VOP nebo informacím dle katalogu mají přednost údaje uvedené v CS.

## 2. Rezervace zájezdu a uzavření CS

Rezervaci účasti na zájezdu CK provádí klient telefonicky, prostřednictvím emailu, internetu nebo osobně. Klient na základě rezervace obdrží návrh CS o účasti na zájezdu podepsanou CK. Klient je povinen si správnost objednaných služeb v CS před podpisem CS zkontrolovat. CS nabyvá platnosti a účinnosti podpisem CS oběma smluvními stranami. Jedno vyhotovení CS po jejím uzavření předá CK klientovi.

Nárok klienta na účast na zájezdu vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek daných těmito Všeobecnými podmínkami.

Zaplacením se dále podle formy úhrady vždy rozumí připsání platby na účet CK, doručení platby do CK nebo převzetí platby v hotovosti pracovníkem CK. Za splnění závazků dalších klientem – objednavatelem na zájezd přihlášených osob uvedených v CS zodpovídá klient – objednavatel. Klient – objednavatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu předá ostatním osobám uvedeným na CS veškeré informace které jsou v CS uvedené, zejména pak informace v souvislosti s platbou zájezdu a s pokyny k odjezdu. Klient může do CS doplnit chybějící osobní údaje své nebo ostatních osob. Dopisování dalších služeb nebo požadavků na zájezd do CS klientem nebude CK považovat za akceptaci nabídky – platné uzavření CS. Informace uvedené v CS pod bodem „poznámka“ nejsou závazným upřesněním smluvních stran a tedy ani součástí CS. CK nevnikají v souvislosti s bodem „poznámka“ žádné povinnosti vůči klientovi a klientovi nevnikají žádné nároky vůči CK.

**Označení druhu pokoje a počtu cestujících.** Druh pokoje je určen v rezervačním systému CK a je vyznačen na každé CS. Některé pokoje obsahují rozmezí možného počtu ubytovaných cestujících např. 2-4lůžkový pokoj může CK obsadit 2 až 4 cestujícími. CK může v rámci tohoto rozmezí pokoje cestujícími měnit dle skutečné obsazenosti v pokoji např. 2-4lůžkový pokoj v případě obsazení 3 cestujícími může CK vyměnit za 3 lůžkový pokoj. Klient a spolucestující osoby mají nárok pouze na počet lůžek, které skutečně obsadí. CK nemůže bez souhlasu klienta slučovat cestující z různých pokojů dohromady do 1 pokoje (kromě služby jedu sama – ubytovat s někým“ viz níže).

## 3. Cena zájezdu

Cena zájezdu je uvedena v CS a zahrnuje služby, které jsou v katalogu pro příslušný zájezd stanoveny a služby další, které si klient dále objedná. Dětskou cenu zájezdu může klient nárokovat jen tehdy, pokud spolucestující dítě v den návratu ze zájezdu nedovrší stanovenou horní hranici věku. **Platby** ceny zájezdu mohou být rozděleny na zálohu a doplatek s příslušnými termíny splatnosti uvedenými v CS. Klient může uhradit cenu zájezdu také jednorázově ke dni splatnosti zálohy. Klient může dále cenu rozdělit na libovolný počet plateb tak, aby jejich součet činil zálohu nebo doplatek k příslušnému termínu splatnosti. Nejsou - li záloha, doplatek nebo celková cena zájezdu zaplacení řádně a včas dle CS, je CK oprávněna postupovat dle článku 6 těchto VOP.

CK může na žádost klienta – dle poznámky v CS (poznámka označená jako „**jedu sama – ubytovat s někým**“), jako službu pro snížení ceny ubytování, ubytovat samostatně jedoucí klienty spolu do jednoho pokoje. Takto označený klient souhlasí, že pro úspěšné vyhledání spolubydličích může být v rámci jedné destinace přemístěn do jiné ubytovací kapacity. Klient souhlasí s tím, že případný doplatek (kladný rozdíl v ceně ubytování při přemístění dle cen uvedených v katalogu CK) uhradí nejpozději v den zahájení zájezdu. V případě, že je cena ubytování po přemístění nižší, vrátí CK příslušný rozdíl ceny klientovi. CK se však nemusí podílet najít klientovi vhodného spolubydličích. V tomto případě se klienti zavazují doplatit cenu za 1-lůžkový pokoj dle ceny uvedené v katalogu CK, nejpozději v den zahájení zájezdu.

CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, a to dle dále specifikovaných podmínek. Cena zájezdu nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu uvedenou v CS je CK oprávněna jednostranně zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho klienta, když se celková zvýšení ceny zájezdu z tohoto důvodu dělí celkovým počtem klientů účastnících se tohoto zájezdu; nebo
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a to o částku odpovídající zvýšené platbě za osobu; nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, a to o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu.

Ceny zájezdu a služeb byly kalkulovány dle směnného kurzu české koruny ke dni 14.10.2011.

a; a to vše pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před

zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Pokud dojde ke zvýšení ceny zájezdu o více než 10%, má zákazník právo od dříve uzavřené smlouvy odstoupit bez placení smlouvy poplatků. Neucínil-li tak ve lhůtě vyznačené na písemném oznámení, je povinen uhradit rozdíl ve výši vyúčtované ceny nejpozději do dne zahájení zájezdu.

## 4. Práva a povinnosti klienta

### Klient je oprávněn:

- požadovat řádné poskytnutí všech smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Reklamací uplatňuje klient bezodkladně na místě vzniku vad písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastoupení CK, v případě, kdy vady nebyly odstraněny na místě, pak písemně přímo CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců, od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle CS, jinak právo zaniká.
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu – viz článek 5 těchto VOP.

d) před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou CS. V případě, že CS stanoví lhůtu a podmínky, které musí klient splňovat, může tak původní klient učinit jen ve stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového klienta, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou klienta vzniknou.

### Klient je povinen:

- uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších služeb podle podmínek dle CS, těchto VOP a katalogu CK,
- zjistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza, jakož i další doklady požadované pro vstup do příslušné země,
- gdodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které klient cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese klient,
- říditi se pokyny delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd,
- uvnitřní vady bezodkladně reklamovat – viz bod b) tohoto článku VOP výše,
- gdodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,
- ještě před zakoupením zájezdu zvážit svou účast na zájezdu s ohledem na svůj zdravotní stav ve vztahu k programu zájezdu, popřípadě svou účast na zájezdu před jeho zakoupením konzultovat se svým ošetřujícím lékařem. Klient je zejména povinen s ohledem na svůj zdravotní stav odpovědně zvážit svou účast na cvičebním programu nebo lázeňských službách. CK nenese odpovědnost za případné zdravotní problémy či jakoukoli jinou újmu způsobenou klientovi v důsledku porušení shora uvedených povinností klientem.
- Klient, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smluvně stanovené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který nerespektuje pokyny osoby pověřené CK odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo poruší obecné závazné právní předpisy platné v místě, může být ze zájezdu vyloučen. Oznámením o vyloučení ze zájezdu zaniká povinnost CK poskytovat klientovi jakékoli služby a naopak vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu za porušení povinností vyplývajících z CS a nákladů tím vzniklých.

## 5. Práva a povinnosti CK

a) je-li CK nucena z objektivních důvodů změnit před zahájením zájezdu podmínky CS, může klientovi navrhnout změnu CS. Pokud navrhovaná změna CS vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu CS, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit nebo zda od CS odstoupí. Pokud klient ve stanovené lhůtě 6 dnů od doručení návrhu na změnu CS od této neodstoupí, má se za to, že se změnou CS souhlasí. Právo odstoupit od CS neplatí v případě, že předmětem změny je vyhradená změna ceny zájezdu dle článku 3 těchto Všeobecných podmínek nebo v případě změny CS potvrzené klientem i CK.

Za změnu smluvních podmínek se nepovažují:

- změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod.
  - změny programu zájezdu vyvolané nepředvídatelnými okolnostmi spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním.
- b) CK je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 14 dnů před odjezdem a neprodleně vrátit klientovi všechny úhrady poskytnuté dle CS. V takovém případě se neuplatní ustanovení čl. 6 písm. f) těchto VOP o smluvní pokutě (stornopoplatky). Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobně.
- c) CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu. Pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne klientovi náhradu odpovídající rozdílu mezi sjednanou a uskutečnou službou.
- CK se zavazuje v případě reklamací v průběhu zájezdu vynaložit veškeré úsilí k odstranění nedostatků nebo přijetí náhradních řešení.

Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady bezodkladně, nejpozději však do 3 měsíců po skončení zájezdu.

Reklamací nelze uplatnit v případech, kdy:

- nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta,
- neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb (není spojena s poskytováním zájezdu), pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná,
- nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat a které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb.

Nastanou-li okolnosti uvedené pod předchozími písm. a) až c), tj. okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod., okolnosti nezávislé na vůli CK nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo částečně nevyužije objednané a zaplacené služby, nevzniká klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny, na slevu z ceny a poskytnutí náhrady škody. Je-li součástí zájezdu program pro děti, týká se dětí ve věku od 3 let. Program pro děti je určen těm dětem, které jsou schopny se do programu zapojit. V případě hrubého narušování programu, nemoci nebo nezávadnosti dítěte může CK odmítnout jeho účast na programu.

## 6. Zrušení CS a odstoupení od CS

a) CK je oprávněna před zahájením zájezdu od CS odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito Všeobecnými podmínkami nebo v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

b) Klient může od CS písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů.

c) Písemně oznámení o odstoupení od CS doručí odstoupující smluvní strana druhé smluvní straně. Účinky odstoupení od CS nastávají dnem doručení písemného oznámení druhé smluvní straně.

d) CK je oprávněna od CS odstoupit v případě, že klient neuhradil zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu ve lhůtě stanovené v CS. V případě, že klient neuhradí CK zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu (doplatek ceny zájezdu) do lhůt stanovených v CS, nevznikne mu právo účastnit se zájezdu ani právo čerpat jakékoli služby dle CS. A CK vzniká nárok na smluvní pokutu ve výši dále stanovené. Nadto je CK oprávněna od CS odstoupit. Tim není dotčen nárok CK na náhradu škody.

CK však může vyzvat klienta k úhradě zálohy na cenu zájezdu či cenu zájezdu (doplatku ceny zájezdu) se stanovením dodatečné lhůty k zaplacení. Pokud klient neuhradí zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu (doplatek ceny zájezdu) ani v dodatečně poskytnuté lhůtě, nevznikne mu právo účastnit se zájezdu ani právo čerpat jakékoli služby dle CS. Současně s tím také vzniká CK právo na smluvní pokutu a právo na odstoupení od CS.

f) Odstoupí-li klient nebo CK od CS z důvodů uvedených v těchto VOP nebo neuhradí-li klient, zálohu na cenu zájezdu či cenu zájezdu způsobem stanoveným CS a dle těchto VOP je klient povinen zaplatit CK smluvní pokutu (stornopoplatky), která činí:

5% z celkové ceny zájezdu, min 200,- K

/os., pokud nastane kterákoli ze shora uvedených skutečností více než 40 dnů před začátkem zájezdu,

20% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli ze shora uvedených skutečností v době od 39 do 34 dnů před začátkem zájezdu,

40% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli ze shora uvedených skutečností v době od 33 do 21 dnů před začátkem zájezdu,

60% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli ze shora uvedených skutečností v době od 20 do 14 dnů před začátkem zájezdu,

80% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli ze shora uvedených skutečností v době od 13 do 5 dnů před začátkem zájezdu,

100% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli ze shora uvedených skutečností v době od 4 a méně dnů před začátkem zájezdu; smluvní pokutu ve výši dle předchozí věty je klient povinen zaplatit CK i v případě, že klient na zájezd nenastoupí.

g) CK je oprávněna odečíst si smluvní pokutu či odpustné ze zaplacené ceny či části ceny zájezdu.

h) Je-li důvodem odstoupení klienta od CS porušení povinností CK stanovených v CS nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy dle § 852g odst. 2 občanského zákoníku, je CK povinna vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu; v takovém případě se neuplatní ustanovení písm. f) shora.

## 7. Závěrečná ustanovení

Klienti souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem Č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě v potřeby CK za účelem uzavření CS, zaslání nabídek služeb v cestovním ručním zákazníkovi. Souhlas platí i pro další subjekty spolupracující s CK při zajištění služeb na zájezdech.

Informace a údaje obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy.

CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit. Tyto Všeobecné podmínky nabyvají platnosti dnem 1.1.2012.

