



## OBSAH

<b>VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE BARBORA DOKOUPILOVÁ 2018/2019 .....</b>	<b>2</b>
1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	2
2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU.....	2
3. PLATEBNÍ PODMÍNKY .....	2
4. CENA.....	3
5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA .....	3
6. PRÁVA A POVINNOSTI CK BARBORY DOKOUPILOVÉ .....	4
7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU .....	4
8. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, ODSTUPNÉ.....	5
9. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY .....	6
10. POJIŠTĚNÍ .....	7
11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	7



## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE BARBORA DOKOUPILOVÁ 2018/2019

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a spojené cestovní služby cestovní kanceláře Mgr. Barbory Dokoupilové se sídlem Národních bojovníků 1124/3, Holešov 769 01, IČ: 75747472, zapsané v živnostenském rejstříku MÚ Holešov (dále jen CK BARBORY DOKOUPILOVÉ).
- 1.2. Všeobecné smluvní podmínky CK BARBORY DOKOUPILOVÉ tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, resp. potvrzení o zájezdu ve smyslu, resp. smlouvy o spojených cestovních službách uzavřené mezi zákazníkem a CK BARBORY DOKOUPILOVÉ.
- 1.3. Zákazníkem se rozumí osoba, která uzavře s CK Barbory Dokoupilové smlouvu o zájezdu (případně smlouvu o spojených cestovních službách), nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených níže.

### 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1. Smluvní vztah mezi CK BARBORY DOKOUPILOVÉ a zákazníkem vzniká uzavřením písemné smlouvy o zájezdu, resp. smlouvou o spojených cestovních službách, mezi zákazníkem (příp. jeho zplnomocněným zástupcem) a CK BARBORY DOKOUPILOVÉ, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Návrh smlouvy o zájezdu předkládá CK BARBORY DOKOUPILOVÉ zákazníkovi spolu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.
- 2.2. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, resp. smlouvy o spojených cestovních službách, zákazník stvrzuje, že si pečlivě prostudoval smlouvu o zájezdu, resp. smlouvu o spojených cestovních službách, tyto Všeobecné smluvní podmínky CK BARBORY DOKOUPILOVÉ, souhlasí s nimi a je si vědom skutečnosti, že tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. smlouvy o spojených cestovních službách. Jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu, resp. smlouvy o spojených cestovních službách, po jejím uzavření předá CK BARBORY DOKOUPILOVÉ zákazníkovi a jedno si ponechá.
- 2.3. Po uzavření smlouvy o zájezdu vzniká závazná rezervace zájezdu.
- 2.4. Přijetím podepsané smlouvy o zájezdu, resp. smlouvy o spojených cestovních službách, a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy a souhlasí s ní.
- 2.5. Smlouva nebo potvrzení o zájezdu obsahuje minimálně:
  - a) označení smluvních stran
  - b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo jejich poskytnutí a dobu jejich trvání.
  - c) cenu zájezdu, jakož i poplatky, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny
  - d) výši odstupného, které je povinen zákazník CK BARBORY DOKOUPILOVÉ uhradit při odstoupení od smlouvy o zájezdu (tzv. stornopoplatky)
  - e) údaje o počtu a výši dalších plateb, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, jsou-li součástí zájezdu takové další služby
  - f) typ ubytování, je-li součástí zájezdu, údaj o poloze a hlavních charakteristických znacích ubytování
  - g) druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku, údaje o trase cesty, je-li součástí zájezdu doprava
  - h) způsob a rozsah stravování, je-li součástí zájezdu
  - i) je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a uvedení lhůty, ve které CK BARBORY DOKOUPILOVÉ musí zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků
  - j) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek
- 2.6. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ se zavazuje uzavřením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.
- 2.7. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ zpracovává osobní údaje zákazníků uvedených ve smlouvě v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále „GDPR“). Osobní data účastníků zájezdu budou zpracována pouze za účelem sjednání cestovního pojištění a za účelem přepravy trajektem (pokud je taková přeprava ve smlouvě sjednána). Osobní data účastníků budou po ukončení zájezdu zlikvidována a nebudou cestovní kanceláři žádným způsobem uchovávána či zpracovávána. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu souhlasí se zpracováním osobních údajů účastníků až do doby písemného odvolání takového souhlasu.
- 2.8. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu uděluje souhlas se zpracováním osobních údajů rovněž i jménem všech osob uvedených ve smlouvě o zájezdu (viz seznam účastníků). Zákazník prohlašuje, že je za tyto osoby k udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů zmocněn.

### 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím, pokud není sjednáno jinak. Platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet CK BARBORY DOKOUPILOVÉ vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti.



- 3.2. CK BARBORY DOKOUIPOVÉ je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu uvedené ve smlouvě.
- 3.3. Doplatek celkové ceny musí být uhrazen tak, aby nejpozději 5 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK BARBORY DOKOUIPOVÉ nebo zaplacen hotově.
- 3.4. Poplatky za změnu rezervace a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.
- 3.5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem se jedná o porušení povinností zákazníka a CK BARBORY DOKOUIPOVÉ je oprávněna od smlouvy odstoupit bez jakéhokoliv dalšího upozornění či výzvy. V takovém případě má CK BARBORY DOKOUIPOVÉ právo požadovat odstupné v souladu s čl. 8.2 těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 3.6. Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle smlouvy o zájezdu jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu dle článku [3.1](#).

#### 4. CENA

- 4.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK BARBORY DOKOUIPOVÉ po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.
- 4.2. CK BARBORY DOKOUIPOVÉ je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
  - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
  - b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. mýtné, parkovné, apod.), nebo
  - c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.
- 4.3. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK BARBORY DOKOUIPOVÉ zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK BARBORY DOKOUIPOVÉ nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek či jinak změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (čl. [7.3](#) níže).

#### 5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 5.1. K základním právům zákazníka patří:
  - 5.1.1. Právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb. Pokud zákazník bez zavinění CK BARBORY DOKOUIPOVÉ služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
  - 5.1.2. Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
  - 5.1.3. Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, údaje o zdravotních dokladech, které jsou pro cestu a pobyt vyžadovány, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK BARBORY DOKOUIPOVÉ, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK BARBORY DOKOUIPOVÉ v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.
  - 5.1.4. Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku [7.2](#). (bez odstupného) či [8.2](#). (odstupné).
  - 5.1.5. Právo písemně oznámit CK BARBORY DOKOUIPOVÉ, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK BARBORY DOKOUIPOVÉ v termínu nejpozději 2 dny před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu, poplatků a případně dalších nákladů spojených se změnou zákazníka viz článek [8.5](#).
  - 5.1.6. Právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK BARBORY DOKOUIPOVÉ pro případ jejího úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. obsahující označení smluvní pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
  - 5.1.7. Právo na reklamaci vad v souladu s článkem [9. Reklamacce, odpovědnost za škody](#).
  - 5.1.8. U školních zájezdů poskytujeme ke každým 15 platícím účastníkům 1 volné místo pro pedagogický dozor. Při počtu 40 platících účastníků poskytujeme 3 volná místa pro pedagogický dozor. V případě, že je platících účastníků méně, cena zájezdu pro osobu dozoru se vypočítává poměrně k počtu platících účastníků.
- 5.2. K základním povinnostem zákazníka patří:
  - 5.2.1. Zaplatit cenu zájezdu v souladu s [článkem 4](#) těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK BARBORY DOKOUIPOVÉ právo jeho smlouvou o zájezdu zrušit a účtovat odpovídající storno poplatek viz [článek 8](#) těchto všeobecných podmínek.
  - 5.2.2. Zaplatit cenu vybraných vstupů, pokud jsou takové sjednány. Vybrané vstupy jsou součástí smluvního ujednání.
  - 5.2.3. Poskytnout CK BARBORY DOKOUIPOVÉ předem veškeré informace, které jsou zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb. Jde zejména o pravdivé a úplné uvedení všech požadavků a údajů zákazníka souvisejících se zájezdem do smlouvy o zájezdu, též však o poskytnutí dalších případných dokumentů a předložení dokladů. Na předem neoznámené (nedoložené) skutečnosti se při realizaci služeb nebere ohled.
  - 5.2.4. Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
  - 5.2.5. Bez zbytečného odkladu sdělovat CK BARBORY DOKOUIPOVÉ své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.



- 5.2.6. Převzít od CK BARBORY DOKOUPILOVÉ doklady potřebné pro čerpání služeb.
- 5.2.7. Nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- 5.2.8. Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (občanský průkaz dle cílové země, pas, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si sami obstarat bez asistence CK BARBORY DOKOUPILOVÉ. V případě, že si víza pro vstup do cílové či transferové země nezajistí, CK BARBORY DOKOUPILOVÉ nenese žádnou odpovědnost za případné škody – zde platí stejné podmínky jako při zrušení zájezdu ze strany zákazníka.
- 5.2.9. Dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady k zájezdu, které obdrží do CK Barbory Dokoupilové, a platným pasem či jiným cestovním dokladem.
- 5.2.10. Řídit se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo při závažném narušení programu, průběhu zájezdu či práv ostatních klientů je CK BARBORY DOKOUPILOVÉ oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smluvených služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.
- 5.2.11. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- 5.2.12. Uhradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.
- 5.2.13. Pokud je smluvní stranou smlouvy o zájezdu právnická osoba vykonávající činnost školy či školského zařízení, jedná se o školní zájezd, tedy o akci pořádanou v přímé souvislosti s vyučováním. Při školních zájezdech nese odpovědnost za nezletilé účastníky během zájezdu odpovědný doprovázející pedagogický dozor dané školy. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ nenese jakoukoli zvláštní odpovědnost za nezletilé účastníky během zájezdu a nepřebírá nad nimi v žádné fázi zájezdu dohled. Zároveň upozorňujeme, že požívání alkoholu a omamných látek nezletilými osobami během celého zájezdu je přísně zakázáno. Konzumace alkoholu a omamných látek je zakázána po dobu výuky a při ubytování v hostitelských rodinách rovněž u studentů starších 18 let. Hostitelská rodina, které přebírá odpovědnost za studenty po dobu, kdy jsou pod dohledem hostitelské rodiny, má právo studenty pod vlivem alkoholu či omamných látek odmítnout ubytovat či přerušit poskytování ubytovacích služeb. Tito studenti se pak musí na vlastní náklady ubytovat např. v hotelu/hostelu či jiném náhradním ubytovacím zařízení.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI CK BARBORY DOKOUPILOVÉ

- 6.1. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ je povinna pravdivě informovat klienta o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené smlouvy o zájezdu na základě informací, které má CK BARBORY DOKOUPILOVÉ k dispozici.
- 6.2. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ je povinna mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojistnou smlouvu ve smyslu příslušných ustanovení zákona 159/1999 Sb. pro případ úpadku, na jejímž základě vzniká zákazníkovi uzavřením smlouvy o zájezdu právo na plnění v případě pojistné události viz [článek 10.2.1.](#)
- 6.3. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu všechny potřebné doklady viz [článek 10.2.1.](#), tyto doklady jsou platné pouze s potvrzením o úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu.
- 6.4. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ má právo neposkytnout zákazníkovi služby nad rámec sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb ve smlouvě o zájezdu.
- 6.5. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ má právo doplnit skupinu přesahující minimální počet účastníků (tedy více než 40 platících účastníků) další skupinou studentů z jiné školy či jednotlivců, a to tak aby optimálně naplnila kapacitu autobusu.
- 6.6. Pokud vstupy do objektů nejsou zahrnuty do celkové ceny zájezdu a CK provádí pro zákazníka službu rezervace vstupů do objektů (památky, atrakce) před uskutečněním zájezdu za účelem sjednat pro zákazníka ty nejlepší podmínky (nejnižší cena, vyhovující čas vstupu do objektu) a hradí cenu vstupu bankovním či karetním převodem ze svého účtu, nárokuje si poplatek 0,5% ze zaplacené ceny vstupů, a to z důvodu kurzovních rozdílů.

## 7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 7.1. Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu. K zahájení zájezdu dochází v momentě, kdy klient začne poprvé čerpat některou ze služeb, které byly dle smlouvy o zájezdu do zájezdu zahrnuty; k ukončení zájezdu dochází ve chvíli, kdy klient ukončil čerpání těchto služeb.
- 7.2. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez povinnosti platit odstupné:
  - při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
  - při nesouhlasu se změnou smlouvy o zájezdu dle [čl. 7.3](#) níže
  - změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin
  - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, dále též změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové nebo trasy a též změna plavební trasy při cestování lodí z dopravních, bezpečnostních, povětrnostních či kapacitních aj. důvodů, změna trasy či doby trvání transferů z opodstatněných důvodů



- 7.3. Pokud je CK BARBORY DOKOUILOVÉ nucena z objektivních důvodů (např. z důvodů vyšší moci) před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy (např. programu, trasy, termínu nebo ceny) a oznámit ji zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Za změnu podmínek zájezdu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, dále též změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové nebo trasy a též změna plavební trasy při cestování lodí z dopravních, bezpečnostních, povětrnostních či kapacitních aj. důvodů, případně změna trasy či doby trvání transferů z opodstatněných důvodů. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se změnami souhlasit či v opačném případě od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník ve lhůtě stanové CK BARBORY DOKOUILOVÉ od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen uhradit v dané lhůtě rozdíl v ceně (případně mu bude vrácen přeplatek). Lhůta pro odstoupení od smlouvy a lhůta splatnosti cenového rozdílu je stanovena na 5 dnů od doručení návrhu změn, avšak tak, aby nedošlo k uplynutí lhůty před započítáním zájezdu. Pokud zákazník, který neodstoupí od smlouvy, poruší povinnost doplatit rozdíl v ceně ve lhůtě stanovené v předchozí větě, má CK BARBORY DOKOUILOVÉ právo odstoupit od smlouvy a účtovat zákazníkovi odstupné dle [článku 8](#) těchto všeobecných podmínek.
- 7.4. CK BARBORY DOKOUILOVÉ si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu platících účastníků. Minimálním počtem účastníků se rozumí 40 účastníků. O zrušení zájezdu je CK BARBORY DOKOUILOVÉ povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 10 dnů před odjezdem.
- 7.5. Při zrušení zájezdu má zákazník právo požadovat, aby mu CK BARBORY DOKOUILOVÉ na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu, může-li CK BARBORY DOKOUILOVÉ takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy se platby uskutečněné na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy. CK nemá právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK BARBORY DOKOUILOVÉ povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi. Obdobně má na poskytnutí náhradního zájezdu dle uvedených podmínek právo také zákazník, který odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu nesouhlasu se změnou smlouvy o zájezdu dle [čl. 7. 3.](#)
- 7.6. CK BARBORY DOKOUILOVÉ je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK BARBORY DOKOUILOVÉ povinna:
- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
  - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb tam, kde nebylo aplikováno náhradní plnění
  - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK BARBORY DOKOUILOVÉ zajistí náhradní plnění služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo podobné kategorie), nebo v případě nižší kvality služeb sníží cenu zájezdu, jsou tato opatření považována za plnohodnotná plnění uzavřené smlouvy o zájezdu. CK BARBORY DOKOUILOVÉ si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK BARBORY DOKOUILOVÉ nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu z výše uvedených důvodů.
- 7.7. CK BARBORY DOKOUILOVÉ může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět (případně zrušit zájezd) v těchto případech:
- 7.7.1. Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh zájezdu. CK BARBORY DOKOUILOVÉ má v tomto případě nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 7.7.2. Jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK BARBORY DOKOUILOVÉ ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. V takovém případě je však CK BARBORY DOKOUILOVÉ oprávněna zrušit zájezd a od smlouvy odstoupit nejpozději do 10. dne před termínem zahájení zájezdu a zákazník je okamžitě informován o zrušení zájezdu a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu postupem dle [čl. 7. 3.](#)
- 7.7.3. Bez dodržení lhůty dle předchozího bodu v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK BARBORY DOKOUILOVÉ nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK BARBORY DOKOUILOVÉ má v takovém případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb a zákazníkovi vrátí rozdíl mezi cenou těchto již poskytnutých služeb a zákazníkem zaplacenou částkou. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK BARBORY DOKOUILOVÉ povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět do místa odjezdu či na jiné ujednané místo.
- 7.7.4. 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.

## 8. Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany zákazníka, odstupné

- 8.1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí být písemné.



- 8.2. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK BARBORY DOKOUPILOVÉ. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je s výjimkou případů uvedených v [čl. 7.2](#) povinen uhradit CK BARBORY DOKOUPILOVÉ následující odstupné, které je účtováno za každého jednoho přihlášeného cestujícího z celkové ceny<sup>1</sup> zájezdu na osobu v následující výši:
- 60 dnů před datem odjezdu na zájezd – odstupné se neúčtuje
  - 59 - 50 dní před datem odjezdu na zájezd – odstupné ve výši 30% z celkové ceny zájezdu
  - 49 - 30 dní před datem odjezdu na zájezd – odstupné ve výši 60% z celkové ceny zájezdu
  - 29 - 10 dní před datem odjezdu na zájezd – odstupné ve výši 80% z celkové ceny zájezdu
  - 9 - 0 dní před datem odjezdu na zájezd – odstupné ve výši zaplatí účastník 100% z celkové ceny zájezdu
- 8.3. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen dle článku 5.2.9. nebo 7.6.1., má CK BARBORY DOKOUPILOVÉ nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu z vlastní vůle zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- 8.4. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ má právo odečíst odstupné od zaplacené zálohy nebo celé ceny zájezdu a zákazníkovi při vypořádání vzájemného vztahu vyplatí cenu zájezdu sníženou o odpovídající odstupné.
- 8.5. V případě stornování zákazníka, který platil speciální cenu (např. osoba zdarma, osoba za zvýhodněnou cenu apod.) v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu, je zákazník povinen zaplatit za tuto osobu odstupné z takové částky, kterou by tato osoba uhradila v případě nevyužití speciální nabídky.
- 8.6. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo destinaci a CK BARBORY DOKOUPILOVÉ tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:
- při změně ubytování nebo termínu zájezdu v období do 31. dne před začátkem zájezdu ve výši 1000,- Kč za osobu a změnu
  - při změně ubytování nebo termínu zájezdu v období 30 dnů a méně před začátkem zájezdu ve výši odpovídající nákladům, které s takovou změnou zájezdu jsou pro CK BARBORY DOKOUPILOVÉ spojeny, nejméně však ve výši 3000,- Kč.

## 9. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 9.1. V případě porušení povinnosti ze strany CK BARBORY DOKOUPILOVÉ, zejména v případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.
- 9.2. Reklamací lze uplatnit u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy o zájezdu. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ vychází při řešení reklamací mimo jiné z podkladů, které jí k této věci doloží klient, dále z platných zákonných norem a těchto Všeobecných smluvních podmínek.
- 9.3. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálními škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK BARBORY DOKOUPILOVÉ, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Zákazník může rovněž uplatnit svou reklamaci písemně na adresu sídla cestovní kanceláře či emailem na [info@zajezdy-skolni.cz](mailto:info@zajezdy-skolni.cz). Průvodce/delegát CK BARBORY DOKOUPILOVÉ, příp. jiný odpovědný pracovník, se zákazníkem sepiše reklamační protokol, který bude obsahovat mimo jiné písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Dále pověřený pracovník CK BARBORY DOKOUPILOVÉ zákazníkovi v zákonem stanovené lhůtě (tj. bez zbytečného odkladu, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace) vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Co se týče reklamací údajného nadměrného hluku, místního standardu služeb či nevyhovujících hygienických podmínek v destinaci, tyto reklamace jsou vždy posuzovány s ohledem na unikátní normy či předpisy, případně zvyklosti, platné v dané destinaci/letovisku (tzv. lokální specifika). Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ může uznat a následně kompenzovat jako oprávněné jen takové reklamované skutečnosti, u kterých je prokázána odpovědnost CK BARBORY DOKOUPILOVÉ či jejich přímých dodavatelů služeb, v opačném případě bude zákazník odkázán se svým nárokem na soud.
- 9.4. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ je oprávněna při vyřizování reklamace v místě pobytu zákazníka řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací (například výletem na místě zdarma apod.). Pokud klient na takovou náhradu přistoupí, je reklamace považována za vyřízenou.
- 9.5. Klient má nárok na poskytnutí jen takových služeb, které jím byly ve smlouvě o zájezdu závazně objednány a zaplacený. Závaznou je tedy jen služba klientem hrazená. Služby poskytované CK BARBORY DOKOUPILOVÉ zdarma, dále též služby, které nejsou klientem uhrazené, nemohou být zpětně finančně kompenzovány.
- 9.6. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ neručí za úroveň služeb jiných subjektů v případě, že tyto služby nejsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, např. u akcí, které si zákazník sám objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. V případě zjištění nesrovnalostí je nutné, aby klient takové služby reklamoval nejlépe ihned na místě u subjektu, u kterého si je objednal.
- 9.7. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK BARBORY DOKOUPILOVÉ (tzv. případy vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář

<sup>1</sup> Celkovou cenou na osobu se rozumí plná prodejní cena, tedy cena včetně všech poplatků a objednaných fakultativních služeb. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).



zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- Zákazníkem,
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## 10. POJIŠTĚNÍ

### 10.1. Cestovní pojištění

10.1.1. V ceně zájezdů je zahrnuto cestovní pojištění typ B dle příručky pojišťovny Union, a.s. (pokud není ve smlouvě uvedeno jinak) kryjící léčebné výlohy v zahraničí, pojištění zavazadel, asistenční službu v zahraničí, pojištění úrazu, pojištění zrušení objednaných služeb a odpovědnost za škodu. Pojištěním klienta (tj. cestující osoby) vzniká vztah mezi klientem samotným a pojišťovnou. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ je pouze zprostředkovatelem pojištění, v případě pojistné události jí nepřisluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ pouze poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření, ani jiné přímé či nepřímé náklady vzniklé klientovi v souvislosti s pojistnou událostí. Veškeré náklady klienta vzniklé v souvislosti s pojistnou událostí kryje v souladu s příslušnou pojistnou smlouvou pojišťovna. Pojistné podmínky obdrží klient při podpisu smlouvy, nejdéle však do začátku zájezdu.

### 10.2. Povinné smluvní pojištění CK

10.2.1. CK BARBORY DOKOUPILOVÉ uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK BARBORY DOKOUPILOVÉ z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK BARBORY DOKOUPILOVÉ je povinna zveřejňovat aktuální doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události na svých webových stránkách [www.zajezdy-skolni.cz](http://www.zajezdy-skolni.cz). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1.8.2018. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu.
- 11.2. Nabídky zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK BARBORY DOKOUPILOVÉ si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě o zájezdu a v původní nabídce odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.
- 11.3. Změny a tiskové chyby jsou vyhrazeny.
- 11.4. Součástí Všeobecných smluvních podmínek je také katalog příkladových zájezdů na [www.zajezdy-skolni.cz](http://www.zajezdy-skolni.cz), které blíže upřesňují a specifikují rozsah poskytovaných služeb CK BARBORY DOKOUPILOVÉ. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době vzniku katalogu a CK BARBORY DOKOUPILOVÉ si vyhrazuje právo jejich aktualizace a změn. V případě změn zákona či souvisejících právních norem po vytištění katalogu a v době jeho platnosti budou příslušné změny uvedeny na internetových stránkách CK BARBORY DOKOUPILOVÉ [www.zajezdy-skolni.cz](http://www.zajezdy-skolni.cz) do doby vzniku nového katalogu s aktuálními Všeobecnými smluvními podmínkami.