

Návrh dokumentu: „SMLOUVA O ZÁJEZDU“

číslo smlouvy: č. SV/0512/17-O

uzavřena podle ust. §2521 a násl. občanského zákoníku, v platném znění, a ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění

mezi  
**TVARBET MORAVIA, a.s.**

Divize cestovní kancelář KM TRAVEL

Dolní Vály 3739/4, 695 01 Hodonín, Česká republika

IČ: 13690558, DIČ: CZ13690558

Telefon: 518 340 200

centrala@kmtravel.cz

zapsaná u KS v Brně, oddíl B, vložka 255

*dále jako pořadatel zájezdu*

a

**Statutární město Ostrava**

sídlo: Prokešovo náměstí 1803/8, 729 30 Ostrava-Moravská Ostrava

IČO: 008 45 451

DIČ: CZ00845451 – plátce DPH

*pro potřeby vystavení daňových dokladů odběratelem nebo zákazníkem*

**Statutární město Ostrava, městský obvod Slezská Ostrava**

sídlo: Těšínská 138/35, 710 16 Ostrava – Slezská Ostrava

ID datové schránky: 56zbpub

zástupce: MVDr. Barbora Jelonková, starostka

ve věcech smluvních: MVDr. Barbora Jelonková, starostka

ve věcech technických: [redacted], tel.: [redacted], mobil: [redacted], e-mail: [redacted] vedoucí odboru sociálních věcí

Úřadu městského obvodu Slezská Ostrava

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.,

číslo účtu: [redacted]

číslo smlouvy: .....

Identifikátor veřejné zakázky: .....

*pro potřeby vystavení daňových dokladů příjemce nebo zasilací adresa*

*dále jako odběratele*

v následujícím rozsahu:

## I. Specifikace zájezdu

### Termín

Termín pobytu: 06. 06. - 10. 06. 2017 (4 noci na místě)

Termín zájezdu: 05. 06. - 11. 06. 2017

### Ubytování

Země: Itálie, pobytové místo: Viserba, hotel: Rossella \*\*+, ul. Via Roma

7 x jednolůžkový pokoj, 24 x dvoulůžkový pokoj

Vlastní sociální zařízení, TV/SAT, bezbariérový přístup, výtah, WIFI na recepci

### Doprava

Klimatizovaným autobusem z Ostravy

odjezd z ČR - 05. 06. 2017 z Ostravy dle instrukcí odběratele

odjezd z Viserby - 10. 06. 2017 v odpoledních hodinách

příjezd do ČR - neděle 11. 06. 2017 po poledni do Ostravy

2 nástupní místa: DPS Hladnovská 119, Muglinov, DPS Heřmanická 19, Slezská Ostrava

### Strava

plná penze

5x bufetová snídaně, 5x oběd - polévka a teplé bezmasé jídlo, 4x servírovaná večeře - jednotné menu, 1x džbán s vodou na jeden stůl k obědu a večeři. Jako hlavní chod se nebudou podávat sladká jídla.

úterý - snídaně, oběd, večeře

středa - snídaně, oběd, večeře

čtvrtek - snídaně, oběd, večeře

pátek - snídaně, oběd, večeře

sobota - snídaně, oběd, balíček na cestu

### Počet osob

Počet účastníků: 53 platících osob

Počet osob zdarma: 2 osoby

## II. Cena zájezdu a platební podmínky zájezdu

### Cena zájezdu

**TVARBET MORAVIA, a.s.**

IČO: 136 90 558, zapsaná v OR KS v Brně, oddíl B, vložka 255

Cena za osobu: 6.237 Kč  
Cena za skupinu při 53 platících osobách: 330.561 Kč

**Cena zahrnuje na osobu:**

- ubytování v pokojích bez balkonu pro 1 · 2 osoby
- autobusovou dopravu s nástupním místem Ostrava (bus s kapacitou 63 míst) · 2 nástupní místa
- plnou penzi viz popisek
- 1x raut (obložené talíře uzeniny, sýry a pečivo)
- jedna káva denně podávaná v určitém časovém úseku po dohodě s organizátorem
- ½ plážového servisu (ÚT - PÁ)
- rekreační poplatek 4,90 Eur/os
- závěrečný úklid a spotřeba energií
- asistenční služby českým delegátem na místě
- půldenní výlet do San Marina středa 07. 06. 2017 od 14:00 · 19:00 (3 hodiny v San Marinu)
- večerní posezení s živou hudbou v pátek 09. 06. 2017 (cca. 3 - 4 hodiny)
- cestovní pojištění KSS pro 55 osob na 7 dnů
- pojištění CK proti úpadku

Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb pro 55 osob na 7 dnů:

Součástí služeb bude:	pojištění KSS
Náklady na repatriaci pojištěného	ano
Náklady na repatriaci těl. Ostatků	ano
Náklady na vystání opatrovníka	ano
Náklady na předčasné návrat z pojištěné cesty	ano
Náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování	ano
Náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	ano
Zachraňovací náklady	ano
Odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu autobusu	ano
Zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	ano
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	ano
Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu / od 10% /	ano
Úrazové pojištění - nemocniční odškodné / hospitalizace následkem úrazu, nemoci/	ano
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	ano
Pojištění zavazadel	ano
Pojištění náhrad dovolené / 80% /	ano
Pojištění stornovacích poplatků / 80% z nich /	ano

Speciální nabídka: Za 20 platících osob 1 osoba ZDARMA.

Cena nezahrnuje: klimatizace (nepovinná) - 6 Eur/den/pokoj

#### Platební podmínky zájezdu

Bankovní účet: [REDAKCE]

Variabilní symbol:

Záloha: 165.280 Kč Splatnost: 21 dnů

Doplatek: 165.281 Kč Splatnost: 21 dnů

Pořadatel vystaví na uvedené částky odběrateli faktury.

#### III. Další ujednání

Časy otevření restaurace pro potřeby skupiny budou dohodnuty písemně mezi pořadatelem a odběratelem.

Skupina bude mít s sebou vlastní alkoholické a nealkoholické nápoje, které může konzumovat na hotelu.

Nápoje, které si klienti objednájí na baru, jsou placeny individuálně na hotelu.

Pro společné aktivity má skupina k dispozici hotelovou restauraci, kterou užívá mimo čas podávání snídaně, oběda a večeře a o tom, kdy jí chce používat informuje kontaktní osobu pořadatele na hotelu.

Nastěhování na pokoje 06. 06. 2017 je možné ihned po příjezdu.

Předání pokojů v den odjezdu 10. 06. 2017 je v 10:00. V den odjezdu v sobotu 10. 06. 2017 bude mít skupina k dispozici 5 pokojů k užívání do odjezdu autobusu.

Odběratel dodá jmenný seznam účastníků nejpozději 1 týden před odjezdem z ČR (příjmení, jméno, rodné číslo a typ pojištění). Změna nahlášeného účastníka je bez poplatku.

Pořadatel se zavazuje na základě této smlouvy o zájezdu a v souladu s jejími podmínkami poskytnout odběrateli výše specifikovaný soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a odběratel se zavazuje zaplatit celkovou smluvní cenu. Smlouva je uzavřena v okamžiku jejího podpisu oběma stranami.

Odběratel bude číslo pojistné smlouvy sděleno v pokynech na cestu, nebo předem kdykoliv na požádání. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu.

Odběratel je povinen uhradit platbu přímo pořadatel ve stanovené výši a ve stanovené lhůtě.

Za řádnou a včasnou úhradu platby odpovídá pořadatel vždy odběratel. Pokud odběratel ve stanovené lhůtě zálohu či cenu zájezdu neuhradí, pořadatel může odstoupit od smlouvy o zájezdu.

Odběratel svým podpisem potvrzuje, že jednotliví účastníci budou mít na cestu a pobyt platné cestovní doklady, a stejně tak zdravotní doklady. Aktuální údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz).

Odběratel potvrzuje, že byl seznámen s popisem místa, ubytování, polohy, způsobu a rozsahu stravy, kategorie a stupněm vybavenosti ubytovacího zařízení, dopravě a trase cesty z katalogu.

Doklad o Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře (dle zák. č.159/1999 Sb.) je nedílnou součástí této smlouvy o zájezdu a tvoří její přílohu.

Nedílnou součástí této smlouvy o zájezdu jsou všeobecné podmínky účasti na zájezdech, které tvoří její přílohu, které obsahují bližší informace o vymezení zájezdu, označení způsobu, kterým má odběratel uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele vč. lhůty, výši odstupného hrazeného odběrateli dle § 2536 NOZ. Ze všeobecných podmínek účasti na zájezdech se nepoužije ustanovení 2.4 (tj. změna ceny zájezdu dle § 2530 občanského zákoníku není ujednána).

V Hodonín, dne 24.04.2017

V OSTRAVĚ, dne 03-05-2017

Za Pořadatele

Za Odběratele  
MVDr. Barbora Jelonková  
starostka

Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy: 1) Všeobecné podmínky účasti na zájezdech  
2) Doklad o Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

TVARSET MORAVIA, a.s.

IČO: 136 90 558, zapsaná v OR KS v Brně, oddíl B, vložka 255

Stránka 3 z 3

**JDNI USTANOVENÍ**

o všeobecné podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře KM TRAVEL (dále jen „VPUZ“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří KM TRAVEL rá je provozována společností TVARBET MORAVIA, a.s., Dolní Valy 4, 695 01 Hodon n IČO 136 90 558, zapsaná v OR u KS v Brně, oddíl B vložka 255 (dále jen „CKKM“).

lo VPUZ jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, nebo jiné smlouvy (dále jen „smlouva“) uzavřené mezi zákazníkem a CKKM a jsou platné s účinností od 1. 11. 2016. Bude-li smlouva uzavřena v jiné než písemné formě, CKKM vystaví bezodkladně zákazníkovi po uzavření takové smlouvy písemný doklad o uzavření smlouvy „Smlouva o zájezdu“ případně „Potvrzení o zájezdu“ v souladu s § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník v platném znění (dále jen „OZ“).

zákazníkem se tedy rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. Za zákazníka se také považuje osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena ve smyslu § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012 OZ, v platném znění. Pokud strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytá právo dle smlouvy odmítne, tak bude plnění osobě, která smlouvu uzavřela, nedohodně-li se CKKM a zákazník výhradně však písemnou formou.

**VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU**

- Smluvní vztah mezi CKKM a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) uzavřené smlouvy potvrzené přímo CKKM nebo jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocněného v písemné plné moci. Zároveň zákazník uzavřením smlouvy potvrzuje, že pro účely přepravy v rámci smlouvy mu byly předloženy přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy (dále jen „PP“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto PP závazné.
- Obsah smlouvy je určen katalogem CKKM „Léto 2017“, dále jen katalog, případně dodatečnými písemnými nabídkami, těmito VPUZ a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě. V případě že je k smlouvě přiložena písemná nabídka, je nadřazena katalogové nabídce.
- Tyto VPUZ upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“), v platném znění a o ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných službách cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálních požadavků zákazníka.
- V otázkách neupravených smlouvou, VPUZ, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě tvoří její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CKKM a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropské Unie/Evropského společenství a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

**CENY ZÁJEZDŮ**

- Ceny zájezdů jsou konečné. Zahnují ubytování v základním typu ubytovací jednotky dle popisu v katalogu nebo dodatečné nabídce dopravu dle požadavku zákazníka, stravu podle smlouvy případně programem zájezdu (pokud je tak uvedeno v katalogu či dodatečné nabídce), služby delegáta či zástupce CKKM, je-li uvedeno v popisu.
- Na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 1. 10. 2016 byly kalkulovány ceny zájezdů uvedené v katalogu.
- CKKM je schopná dodržet garanci cen a krytí případně zvýšení směnného kurzu české koruny (CZK) až do 10% zvýšení kurzu české koruny. V případě že by pokles české koruny byl vyšší, bude CKKM nucen zvýšit ceny zneplatnit a vydat ceny nové, které budou kalkulovány na základě nových kurzů české koruny. Forma těchto nových ceniků může ale nemusí být pouze listinná. Nové ceny by se v takovém případě vly všechny zákazníkovi, kteří zaplatili pouze zálohu a nových objednávek. Nové ceny by se netýkaly těch zákazníků, kteří již mají zaplacenou celou cenu zájezdu.
- CKKM je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Takto cenu zájezdu je možné zvýšit jen do-li k některému z následujících důvodů:

zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10%. V takovém případě je určen přesný výpočet zvýšení ceny tak, aby navýšení ceny zájezdu bylo provedeno v poměru odpovídající procentu navýšení.

zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam srovnávaných v Platts Oilgram jako Barges Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulaci zájezdů je 650 USD/MT. V případě že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 651 USD/MT, je CKKM oprávněna zvýšit cenu o příplatek odpovídající podmínkám pro výpočet navýšení ceny leteckého paliva příslušnou leteckou společností. Toto zvýšení ceny se týká každé osoby včetně dětí.

zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. V takovýchto případech je CKKM oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

zákazník je povinen od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CKKM tento rozdíl v ceně do maximálně 7 kalendářních dnů. Pokud zákazník poruší závazek úhrady navýšené ceny zájezdu má CKKM právo o smlouvě odstoupit, aniž by bylo dotčeno právo CKKM na náhradu škody.

**PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- CKKM má právo na zaplacení zájezdu, tj. všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení se považuje úhrada dle předem stanovených termínů a to:
  - úhrada v hotovosti v některé ze značkových prodejen CKKM, jejich adresa je uvedena na katalogu, nebo v sídle CKKM
  - úhrada na účet CKKM vedený v peněžním ústavu. Termínem úhrady je v tomto případě považováno datum připsání na účet CKKM. Zákazník má povinnost při úhradě bankovním převodem si zkontrolovat, zda byl příplatek řádně připsán k jeho objednanému zájezdu nejpozději 1 den po provedení úhrady.

CKKM má právo na odstoupení od smlouvy v případě nedodržení stanovených termínů úhrady. Zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 5.6 těchto VPUZ, čímž není dotčeno právo CKKM na náhradu způsobenou škodou.

- Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši.
- CKKM je oprávněna požadovat zálohu na objednané služby ve smlouvě a to ve výši minimálně 50% z celkové výše ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb) při uzavření smlouvy. Doplatek do 100% celkové ceny zájezdu je splatný nejpozději 30 dnů před zahájením první objednané služby.
  - V případě „Včasných nákupů“ na zájezdy označené „Náš tip“ se při uzavření smlouvy do 28. 2. 2017 skládá záloha minimálně 30% z celkové ceny zájezdu, doplatek do 50% z celkové ceny zájezdu je splatný do 31. 3. 2017 a zbývající doplatek do 100% výše objednaných služeb je nejpozději 30 dnů před zahájením první objednané služby.
  - V případě zájezdů neoznačených „Náš tip“ nebo smlouvy uzavřené od 1. 3. 2017 do 30. 4. 2017 se skládá minimální záloha 50% při uzavření smlouvy s tím, že zbývající doplatek do 100% výše objednaných služeb je nejpozději 30 dnů před zahájením první objednané služby.
  - V případě letákových akcí se zaplacení zájezdu řídí bodem 3.3 b), pokud není na letáku uvedeno jinak. V takovém případě musí být změněné termíny úhrady a výše úhrad vedeny na smlouvě.
  - V případě zájezdů „Last minute“ musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace. Platnost rezervaci přes internetové stránky je vždy uvedena na potvrzení rezervace, které je vystaveno rezervacím systémem.
  - V případě uzavření smlouvy méně než 30 dnů před zahájením první objednané služby je ihned splatných 100% celkové ceny objednaných služeb.

**PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA**

- K základním právům zákazníka především patří:
  - právo na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CKKM zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
  - právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
  - právo požádat o dodatečně běžně dostupné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jiným způsobem a mají vztah ke smluvně objednaným a zaplaceným službám a jsou CKKM známy,
  - právo písemně oznámit CKKM, že se zájezdu zúčastní jiná osoba místo něj (dále jen „překnihování“), současně však zaslat písemně prohlášení nového zákazníka se souhlasem se smlouvou a potvrzením, že přijme všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle bodu 5.3 těchto VPUZ, a to vše před zahájením zájezdu,
  - právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v článku 5 těchto VPUZ,
  - právo obdržet doklad o povinném pojištění CKKM pro případ jejího úpadku se jménem pojišťovny, podmínkami pojištění a místem a způsobem hlášení pojistné události. Tento doklad obdrží se smlouvou.
  - právo na poskytnutí dalších podrobných písemných informací spojených s objednaným zájezdem, které nejsou uvedeny v předaném katalogu, či jiné dodatečné nabídce, a které jsou pro zákazníka důležité a jsou CKKM známy. Má právo na jejich obdržení nejméně 7 kalendářních dnů před poskytnutím první objednané služby, však pouze v případě, že do této doby uhradil již 100% cenu všech objednaných služeb na smlouvě.
  - právo na ochranu osobních údajů, které jsou uvedeny ve smlouvě a jiných dokumentech,
  - právo na reklamaci v souladu s článkem 7 těchto VPUZ.
- K základním povinnostem zákazníka především patří:
  - povinnost poskytnout součinnost s CKKM, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb zejména úplné a pravdivé uvádění údajů ve smlouvě a pro zajištění zájezdu předložit doklady požadované CKKM,
  - zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3. těchto VPUZ,
  - zajistit u osob mladších 15 let doprovod zletilého účastníka po celou dobu zájezdu. Stejně tak zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotnickou péči osobě, jejíž zdravotní stav to vyžaduje. Doklad o způsobilosti nebo souhlas zákonného zástupce této osoby bude požadován u osoby starší 15 let a mladší 18 let, která se účastní zájezdu bez doprovodu zákonného zástupce.
  - od CKKM převzít doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se řádně a ve stanoveném čase na místo určení (odjezd, odlet, sraz apod.) se všemi požadovanými platnými doklady, které si předtím překontrolují v rámci časového předstihu,
  - mlít u sebe všechny doklady požadované a potřebné a platné s požadovanou časovou rezervou platností, jako jsou cestovní doklad (např. pas, občanský průkaz), víza, doklad o zdravotním pojištění apod.,
  - dodržování platných pasových, celních, zdravotních (včetně očkování) a dalších předpisů země, do které cestuje. Dále dodržování platné legislativy dané zemí pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí. Pokud zákazník způsobí vlastní nezodpovědností škodu, CKKM nenese žádnou odpovědnost za způsobené následky. Veškeré náklady a důsledky takto způsobené nese ke své tíži pouze zákazník.
  - dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či jiné osoby,
  - dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů, řídit se pokyny delegáta nebo zástupce CKKM či jiné osoby určené CKKM,
  - zaplatit dle uzavřené smlouvy sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a uštinými pokyny zástupce CKKM,
  - zdržet se jednání, které by mohlo poškozovat, omezovat, nebo ohrožovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CKKM, nebo jakkoliv poškozovat nebo ohrožovat dobré jméno CKKM a současně, nebo pouze jeho delegáta či zástupce,
  - uhradit škodu, kterou způsobil např. ubytovacimu a jinému zařízení nebo v dopravním prostředku atd., kde čerpal služby,
  - reklamovat veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb ihned po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CKKM a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme zároveň provést písemnou formou se stručným, ale výstižným popisem důvodů reklamace a stejně tak i data nahlášení zástupci CKKM,
  - dbát o řádné a včasné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb.
  - V případě, že je zákazníkem právnická osoba, k základním povinnostem dále patří:
    - především informovat o rozsahu a kvalitě objednaných služeb, dále seznámit své zákazníky s těmito VPUZ, stejně tak i s dalšími informacemi, které od CKKM obdrží,
    - zajistit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a které se mohou týkat každého jednotlivého účastníka,

- c) informoval účastníky, zda, e součástí objednaných služeb také cestovní pojištění sjednané přes CKKM a sdělil jim podmínky pojištění;  
d) určit a sdělit jméno vedoucí skupiny v případě, že není zajištěn doprovod provozem CKKM. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na naplnění programu služeb.
- i. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ, PŘEKNIHOVÁNÍ**
- 5.1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez účtování jakéhokoli v odstupného  
a) pokud CKKM poruší své povinnosti stanovené smlouvou nebo zákonem  
b) pokud nepřijme návrh CKKM na změnu smlouvy ve lhůtě 7 kalendářních dnů.
- 5.2 CKKM doporučuje, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník podal p semně  
a) na prodejním místě, kde uzavřel smlouvu  
b) poslal doporučené poštou na adresu prodejního místa, kde uzavřel smlouvu  
c) případně jiným prokazatelným způsobem.
- 5.3 Překnihování na přání zákazníka, které se týká pouze zájezdů v katalogu označených „Náš tip“.  
Zákazník může do 7. dne před započetím první objednané služby oznámit písemně CKKM, že se již smluvně uzavřeného zájezdu zúčastní místo něho jiná osoba, jejíž jméno musí být v oznámení uvedeno. Tato uvedená osoba se dnem doručení stává zákazníkem. K oznámení musí být přiloženo prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s již uzavřenou smlouvou a potvrzení, že splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní smlouvy zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny objednaných služeb zájezdu a stejně tak, že náklady spojené s překnihováním ve výši 700 Kč/os. V případě že skutečně vynaložené náklady, ke kterým došlo v důsledku změny rezervace, budou vyšší než 700 Kč na osobu, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl u leteckých zájezdů je k částce účtován i manipulační poplatek dle podmínek letecké společnosti eventuelně další náklady spojené se změnou. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby které podle uzavřené smlouvy využívala speciální nabídku, či slevu za včasný nákup a termín pro uplatnění této ab dky či slevy již skončila platnost, není nadále možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tyto speciální nabídky či slevy jsou vázány na konkrétní osoby a termíny platnosti těchto speciálních nabídek, či slev jdíží jsou nepřevoditelné na jiné osoby které do smluvního vztahu vstupují na základě překnihování, tzn., že nový zákazník je povinen doplatit před zahájením čerpání první objednané služby jak doplatek za změnu cen objednaných služeb, tak poplatek za překnihování. Pokud zákazník požádá o překnihování od 30. dne před započetím první objednané služby je požadována změna považována CKKM za odstoupení od smlouvy a zákazník je povinen uhradit odpůdné podle článku 5. těchto VPUZ. V případě ostatních zájezdů neoznačených v katalogu „Náš tip“ jsou posuzovány vždy jako odstoupení od smlouvy
- 5.4 V případě odstoupení od smlouvy jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit plátek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu, apartmánu, studia nižším počtem osob než je deklarovaný počet pevných lůžek.
- 5.5 Zákazníkem požadovaná změna: destinace, hotelu, termínu zájezdu/pobytu, typu dopravy, nástupního/výstupního místa, odletového/přiletového místa je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a CKKM odstoupí podle článku 5. těchto VPUZ. Nová smlouva bude uzavřena podle aktuálních nabídek a cen platných v době jejího uzavření
- 5.6 Není-li důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CKKM stanovených smlouvou a VPUZ nebo odstoupili CKKM od smlouvy před zahájením čerpání služeb, protože zákazník porušil své povinnosti, je v takovém případě zákazník povinen zaplatit CKKM odpůdné ve výši  
a) do 61 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 700 Kč za jednu osobu  
b) 60 - 31 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 25% z celkové ceny zájezdu sjednané smlouvou.  
c) 30 - 15 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu sjednané smlouvou,  
d) 14 - 8 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z celkové ceny zájezdu sjednané smlouvou,  
e) 7 a méně dnů před odjezdem - 100% z celkové ceny zájezdu sjednané smlouvou.
- 5.7 CKKM má právo na jednostranné započtení odpůdného se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
- 5.8 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem ve smlouvě objednaných fakultativních služeb a i. jednotlivých služeb prodejní cena.
- 5.9 CKKM může, mimo jiné, odstoupit od smlouvy v těchto případech:  
a) před zahájením zájezdu, a to z důvodu zrušení zájezdu CKKM. Zákazník je o této skutečnosti bezodkladně informován a je mu nabídnut jiný zájezd a nová smlouva ve lhůtě do 2 pracovních dnů  
b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Toto může nastat v případě, že zákazník:  
- svým chováním porušuje dobré mravy,  
- ohrožuje zdraví, nebo život jiných zákazníků, či pracovníků CKKM či dodavatelů čerpaných služeb  
- hrubým způsobem vážně narušuje průběh pobytu nebo cesty.  
Z těchto důvodů nemá zákazník nárok na vrácení alespoň části ceny služeb které nebyly čerpány a dále je povinen uhradit CKKM veškeré více náklady vzniklé CKKM (např. náklady spojené na dodatečnou dopravu, nebo na zajištění náhradního ubytování) a případnou vzniklou škodu.
- c) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CKKM nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí. CKKM má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. Pokud dojde k přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CKKM povinná učinit veškerá opatření k dopravení zákazníků zpět.
- 5.10 Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CKKM a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 5.11 Při určení počtu dnů pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy (tj. den kdy došlo k oznámení o odstoupení od smlouvy). Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odlehu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.
- ii. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PŘÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU**
- 6.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb CKKM od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změnu trasy, termínu, letecké společnosti, druhu dopravy, typ stádia, mezipřístání, případně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).
- 6.2 V případě, že se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CKKM nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- 6.3 V případě že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů, CKKM si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy. V takovém případě je CKKM oprávněna zájezd zrušit nejpozději však 10 dnů před zahájením zájezdu a ve stejné lhůtě je CKKM povinná zákazníka o zrušení informovat. Pokud nastanou neodvratitelné události, kterým nemohla CKKM zabránit ani při vynaložení veškerých sil, které lze na ní rozumně požadovat, CKKM si také vyhrazuje právo zrušení zájezdu nebo jednotlivých služeb. Když dojde ke zrušení zájezdu na základě tohoto článku 6.3 těchto VPUZ, není CKKM odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinná hradit jakékoliv jiné pokuty.
- 6.4 Pokud CKKM nemůže nebo nebude moci poskytnout po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, tak jak se k jejich plnění zavázal smlouvou, je CKKM povinná v přiměřené době a bezplatně provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat, popřípadě aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinná zabezpečit náhradní program a služeb rozsahu a kvalité stejně nebo blízké původně dohodnutým podmínkám a dbát zároveň na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V případě že pokračování zájezdu či čerpání služeb je možné zajistit pouze zajištěním služeb cestovního ruchu nižší kvality než je sjednáno ve smlouvě, je CKKM povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než je sjednáno ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CKKM povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Jestliže je součástí zájezdu i doprava, je CKKM povinná poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu/odletu nebo na jiné místo, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava skutečně jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna dle smlouvy, je CKKM povinná:  
- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,  
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit na svůj vrub.
- 6.5 CKKM není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinností, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CKKM požadovat.
- iii. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY (REKLAMAČNÍ ŘÁD)**
- 7.1 Zákazníkovi vzniká právo na reklamaci v případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb CKKM je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, jejíž nedilnou součástí jsou tyto VZUP. Zákazník je povinen podat reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být ze strany CKKM sjednána náprava, nejlépe na místě samém. Uplatněním na místě samém zákazník umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně nebo ústně, nejpozději však do 1 měsíce od skončení poslední objednané služby zájezdu reklamaci je CKKM povinná přijmout:  
- v kterékoli své značkové prodejně,  
- v prodejním místě, kde zájezd zakoupil,  
- v sídle CKKM.
- 7.2 CKKM je povinná zákazníkovi vydat písemně potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 7.3 Při uplatňování reklamace se zákazníkovi doporučuje prokázat, že službu, kterou reklamuje, zakoupil (jako doklad slouží smlouva, doklad o úhradě apod.). V případě, že zákazník na místě pobytu a v průběhu čerpání objednaných služeb uplatní právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu byly již poskytnuty, nebo jsou mu poskytovány, je delegát CKKM, průvodce CKKM, nebo jiný CKKM pověřený pracovník povinen p otevřeném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, v komplikovaných případech do 5 dnů.
- 7.4 Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem. Tato lhůta může být změněna na základě dohody mezi CKKM a zákazníkem.
- 7.5 Doporučuje se podat reklamaci písemně. Zákazník v ní uvede své osobní údaje, předmět a popis reklamace, požadavek na způsob vyřízení. V případě, že součástí reklamace jsou další dokumenty a písemnosti musí být jejich počet a seznam uveden v reklamačním protokolu.
- 7.6 Zákazníkovi se doporučuje nechat podepsat reklamační protokol delegátovi CKKM, nebo zástupci CKKM na místě pobytu. Takto potvrzenému reklamačnímu protokolu bude CKKM přihlížet jako potvrzení, že by delegát CKKM nebo zástupce CKKM řádně a včas o reklamaci poskytovaných služeb informován, a ten popřípadě připojí své vyjádření k zákazníkovi uvedeným skutečnostem. Zákazník obdrží jedno vyhotovené reklamačního protokolu.
- 7.7 Pro rychlé a úplné vyřízení reklamace je zákazník povinen poskytnout potřebnou součinnost. Tedy včas a bez zbytečného odkladu podal informace o skutečnostech a důvodech reklamace, předložit doklady dokládající aktuální stav, upřesnit své požadavky na řešení apod. V případě podání reklamace na místě je zákazník povinen umožnit oprávněnému pracovníkovi CKKM se přesvědčit o skutečném stavu reklamované poskytované služby, umožnit přístup do jemu pronajatého prostoru atd.
- 7.8 Pokud je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady léto služby, nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Dále může CKKM poskytnout přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté objednané služby. Timto není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech, či v případech výslovně sjednaných s CKKM o smlouvy odstoupit.
- 7.9 CKKM neneso odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty které si zákazník objedná na místě samém u hotelu, či jiných organizací. Vzniklé škody a majetkové újmy se též nepovažují za předmět reklamace, pokud jsou předmětem pojištění krytí sjednaného pojištění, ani takové které je z tohoto krytí vyjmuty pokud v daném případě není zna odpovědnost CKKM ze zákona.
- 7.10 Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny objednaných služeb, nastanou-li okolnosti, jejichž průběh, vznik a následek není závislý na činnosti a postupu CKKM (vyšší moc) nebo okolnostem na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CKKM zajištěné služby.
- 7.11 V případě letecké dopravy, je náhrada škody omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. V letecké dopravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne

5. 2002. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. U příslušného dopravce uplatněte reklamaci zavazadla, zrušení i pořízení letu, změnu třídy na nižší kategorii, odepření nástupu na palubu. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejpozději ihned po příletu na určeném kontaktním místě na letišti, kde musí být pro další postup sepsán protokol (tzv. P.I.R.), na jehož základě proběhne další jednání s leteckou společností. CKKM neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, nebo byla-li škoda způsobena z důvodu vyšší moci.

7.12 V otázkách zde vyslovené neuváděných platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů vropské unie/Evropských společenství, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

## 1. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

8.1 Zákazníkovi se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CKKM, které také v některých variantách zahrnuje pojištění rizik spojených s odstoupením od smlouvy ze strany zákazníka. Zákazník musí vzít na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CKKM uzavřít pojištění prostřednictvím CKKM, zákazník nese sám veškerá rizika spojená se vznikem pojistné události a CKKM není povinna (nad daný zákonný rámec) poskytnout zákazníkovi cokoli.

## 1. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

9.1 V případě, že CKKM nabízí při sjednání smlouvy možnost objednat i fakultativní výlety, je tato nabídka fakultativních výletů k dispozici ve značkových prodejnách CKKM. Ceny těchto výletů jsou na vyžádání v naučkových prodejnách CKKM a mohou se během sezony měnit. Cena již zakoupeného fakultativního výletu je CKKM garantována.

9.2 Pro uskutečnění fakultativního výletu je zapotřebí minimální účasti. Výlety mohou být dále zrušeny z důvodu nedostatku účastníků, nepříznivé počasí apod. Program výletu se může změnit z objektivních důvodů.

9.3 Český nebo slovenský mluvící průvodce je možný pouze v případě minimálního počtu účastníků. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou s CKKM jsou uplatňovány odstoupení od smlouvy dle článku 5.6 těchto VPUZ.

## 0. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

10.1 CKKM je povinna být pojištěna ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, po celou dobu své činnosti. CKKM je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou doklad ojišťovny s názvem, podmínkami a způsobem nahlášení pojistné události. Doklad je platný pouze s doložením potvrzení o zaplacení zájezdu. Zákazníkovi tak vzniká právo na plnění v případech, kdy CKKM z důvodu svého padku zákazníkovi:

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

10.2 Na pojišťovnu přechází nároky zákazníka, které mu vznikly proli CKKM v důsledku neplnění smlouvy, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Pojišťovna poskytne plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu v případě, že nebude zákazníkovi poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu. V případě, že zákazník na vlastní náklady zajistí sám dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování do návratu do ČR, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by sama musela vynaložit, kdyby tyto služby ajišťovala sama.

## 1. DALŠÍ PODMÍNKY

1a) Další podmínky mimo jiné blíže upravující obsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CKKM.

### 11.1 Servis a služby

Nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a státních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. CKKM ovlivní zvyklosti a mentalitu personálu ubytovacích zařízení, proto reklamace v tomto smyslu jsou bezpředmětné. Dále při sníženém obsazení hotelu (např. před sezonou nebo po sezoně), může na základě rozhodnutí vedení hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být podávána ze stejného důvodu místo formou bufetu ve formě servírované. Za hlavní sezony je zpravidla považována zvenec a srpen. Pro výše uvedené skutečnosti nelze po CKKM požadovat žádnou finanční kompenzaci.

### 11.2 Hygiena

Hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, lamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zákazníci CK jsou povinni dodržovat základní hygienické předpisy. Zákazníky, které poškodí na dovolené sítěvní a zavazovací políže nemohou požadovat po CKKM jakoukoliv finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že se stal v hygienická chyba v příslušném ubytovacím a stravovacím zařízení. Pokud se vyskytnou na pokoji v ubytovacím zařízení hygienické nedostatky, potom má zákazník povinnost tuto skutečnost ihned reklamovat u hotelu i poskytovatele ubytování a neprodleně informovat zástupce-průvodce-delegáta CKKM s cílem odstranění této závady, popř. nelze-li tuto hygienickou závadu bezodkladně odstranit, potom vše řešit výměnou daného pokoj ubytovacím zařízením.

### 11.3 Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v tomto katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případě rezervování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Rozdíly jsou v kategorizaci hotelů i mezi jednotlivými destinacemi. Komfortních hotelů jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Je třeba si uvědomit skutečnost, že pokud volíte např. dvoulůžkový pokoj s dvěma postýlkami, počítejte s nižší úrovní pohodlí.

Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Do minibarů na pokojích není možno ukládat vlastní potraviny a nápoje. Na hotelových pokojích není možné konzumovat přivezené jídlo či alkohol z domova (zakoupené a přinesené jídlo či alkohol z ulice. Při zjištění této skutečnosti musí zákazník v hotelovém zařízení počítat s namátkovými kontrolami ze strany hotelu. Hotel se chová nekompromisně a zjištěná jídla či alkoholy camžít z hotelového pokoje bez náhrady zlikviduje, viz odstavce Stravování a nápoje.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Udělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CKKM na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplátkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlky může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

propagačních materiálech CKKM je vzdálenost na pláž od hotelu uvedena v metrech a to chuz není-li takto uvedeno pak je vzdálenost měřena vzdušnou čarou. Přičemž údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení pláží jsou v popisu katalogu ve všech případech vždy jen orientační.

Doporučujeme zákazníkům, aby respektovali ve vlastním zájmu pokyny místních pracovníků na jednotlivých plážích popř. aby se řídili m stní plážovou signalizací (barevné vlajky a pláži informační tabule, apod.).

#### 11.7 Bazény

okud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazénů je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén napuštěn učištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Všechny bazény podléhají hygienickým kontrolám proto je do nich sypana tzv. bazénová chemie. Některé bazény jsou touto chemií. Nejedná se tedy o žádný nedostatek či nekvalitní službu ze strany hotelu. Jde o pravidelnou chemickou údržbu bazénu. Kryté bazény jsou většinou otevřeny pouze mimo hlavní sezónu. Počet lehátek a slunečníků azénu a na hotelových plážích neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Velikost bazénu (-ů) je v propagačních materiálech CKKM věrně zveřejněna. Má-li zákazník stěvní a zařazení potíže nedoporučujeme těmto zákazníkům opouštět v bazénu. I když je voda v bazénech chemicky ošetřena, automaticky takový zákazník roznáší stěvní nákuzy kolem sebe i na jiné návštěvníky bazénu. Při těchto stavech lze doporučit jen koupání v moři. Velikost loubka, chemické ošetření, počet lehátek, počet slunečníků, bazén mimo provoz či jiné okolnosti které CKKM nemůže ovlivnit, nelze reklamovat s cílem slevy z ceny zájezdu. Zákazníci z hotelů, které nemají vlastní bazén rohu většinou používají bazény jiných, blízko stojících hotelů, ovšem s podmínkou, že musí být konzumenty alespoň nápojů u těchto bazénů. Blíže informace jsou uvedeny v propagačních materiálech CKKM, nebo tyto informace jsou zákazníkovi sděleny od průvodce-delegáta.

#### 11.8 Voda a elektřina nepatří

byvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Voda se pít sice ve většině případů dá, ale její chemické složení (soli) je zcela odlišné od toho, na co jsme v našich klimatických podmínkách zvyklí. Pokud udele používat tuto vodu, připravte se na to, že většina zákazníků mává z léto vody stěvní potíže. Proto vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se soláním topení a občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Nedostatek horké či teplody v pozdních večerech či nočních hodinách či výpadek elektrické energie a tím doprovodné jevy jsou mimo dosah CKKM a tyto okolnosti nemůže CKKM ovlivnit. Nelze tedy tyto skutečnosti reklamovat, s cílem získat slevy z ceny zájezdu.

#### 11.9 Hmyz

žijícím a exotickým zemím patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Dále doporučujeme ákáníkům zakoupit odpuzovače a lapáče hmyzu do svého ubytovacího zařízení. CKKM neručí za standardní či nadměrný výskyt létavého či lezoucího hmyzu, či hlodavců a jeho vyskytující se množství nemůže ovlivnit ýskyt létavého a lezoucího hmyzu, hlodavců, m stních psů, koček a ptáků, apod., není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu

#### 11.10 Služby a dárky

některých zájezdů jsou mzerovány služby navíc (výlet zdarma, věcné dárky apod.). Tyto služby budou poskytnuty pouze zákazníkům, kteří svůj zájezd zakoupili za cenu uvedenou ve standardním ceníku, netýkají se ty árky a služby zákazníkům, kteří neplatí plnou cenu zájezdu. Neúčastní-li se zákazník z jakéhokoliv důvodu výletu který je pořádán CKKM zdarma, jeho reklamaci nelze akceptovat a na vrácení části peněz z ceny zájezd emá nárok. Pokud CKKM pořádá výlety pro zákazníky zdarma, vždy jsou uvedeny v jejich propagačních materiálech.

#### 11.11 Průvodce-delegát

okud není výslovně uvedeno jinak, nejsou v ceně zájezdu služby průvodce-delegáta. Tento průvodce-delegát může být zaměstnáván jak u CKKM, tak i současně může být zaměstnáván zahraničním smluvním partnerem CK, popř. může být současně zaměstnáván i jiným cizím subjektem a nabízet Vám fakultativní výlety a služby uváděné v našich propagačních materiálech, které pořádá buď zahraniční smluvní partner či jiný nesmluvní objekt a za jejich průběh, množství, kvalitu, cenu a možnost reklamace CKKM nenesou žádnou odpovědnost a neručí za ně. Průvodce - delegát je smluvním zaměstnancem CKKM pro služby, za které je placen CKKM m fakultativní výlety a jiné fakultativní služby nejsou. Zákazník tedy nemůže v případě jakéhokoliv problému uvádět, že byl uveden v omyl a v dobré víře koupil fakultativní výlety či jiné služby s tím, že se domníval, že j ořádá CKKM. CKKM tyto služby neprodává ani v České republice, ani v zahraničí. Při zakoupení fakultativních výletů a pronájmu aut, motorek, vodních člunů a skútrů, apod. nicméně v ceně zájezdu nejsou tyto služby zahrnuty, lidí i když je průvodce-delegát nabízí jako reprezentant CKKM ákáník si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává být průvodce delegát reprezentantem CKKM a stává se zástupcem jiného subjektu. Tato skutečnost odpadá jen tehdy, když je na fakultativní výlety či jin služby vydán pokladní doklad s razítkem CKKM. V tomto případě CKKM ručí za fakultativní výlety a jiné služby. CKKM rovněž neručí za vady zboží které si zákazník zakoupí v prodejnách či tržištích navštívených v průběh yletu či v průběhu rekreace. K zajištění kontaktů mezi průvodcem-delegátem a zákazníky se užívá příměřených informačních prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na průvodce-delegáta, jeho jménc dresa kanceláře kde průvodce-delegát úřaduje, stanovení jeho úředních hodin, nabídka fakultativních služeb, možnost používání na závady služeb CKKM a požadavek na jejich odstranění, jiné vzkazy, atd.). Pokud ákáník skutečně přeje, aby jeho reklamovaná závarda byla odstraněna, je povinen spolupracovat a řídit se pokyny průvodce-delegáta (např. výměna jednoho reklamovaného pokoje za druhý pokoj se považuje z dekvatní řešení).

#### 11.12 Zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání

vlastní požadavky či přání zákazníka jsou brány jako nezávazné a tudíž nemají charakter smluvního ujednání uváděné na smlouvě (pokoj v patře, pokoj s výhledem na moře, apod.) bude brát CKKM zřetel a bude se snaž e spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, není možnost kompenzace. Okolnost, že smlouva je jako celek potvrzena CKKM, nezakládá na tom, že tento požadavek musí být splněn, popř. ho nesplněn. mus byt finančně kompenzováno zákazníkovi. V případě, že zákazník trvá na uzavření smlouvy pouze v případě, že jeho požadavek vůči CKKM je závazný, musí tento požadavek CKKM potvrd ípovědným pracovníkem centrály a toto uvést na smlouvě.

a neposkytnutou službu, oprostěnou od požadavku slevy ze zájezdu, se tedy nepovažuje např. nepřidělený pokoj s výhledem na moře, pokoj v 1. patře apod., třebaže si to zákazník jako nezávazný požadavek či přání psal do smlouvy.

#### 11.13 Vyšší moc

de o neodvratitelnou událost, na kterou nemá i přes veškerou snahu či aktivitu CKKM vliv. Přitom za vyšší moc se považuje, např. vojenský převrat vedoucí ke všeobecnému chaosu, vznik lokální války, politická nestabilit educí k ohrožení zdraví a života zákazníků, přírodní katastrofy typu silného a zničujícího zemětřesení, silných záplav, tsunami, tornádo či orkány či silných vichřic mající charakter zničující př rodní katastrofy, výbuch sopky ílné a zničující teroristické útoky, epidemie nemoci ohrožující zdraví a životy zákazníků, atd. CKKM pohlíží na tyto neodvratitelné události jako na nouzový stav a může před nástupem cesty zákazníka bez jakéhoko odřzení hlubě odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo započít cestu smlouvu vypovědět z důvodu tzv. vyšší moci. Přitom CKKM má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení zájezd důvodu vyšší moci budou zákazníci okamžitě dopraveni zpět, přičemž největší prioritou bude uchování zdraví a životy zákazníků. Smluvní strany se o dodatečné finanční náklady, které tímto vznikly, rozdělí rovным dílem okud 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.

#### 11.14 Nákup na poslední chvíli, Last Minute, Last Moment

ři Nákupu na poslední chvíli, popř. Last Minute, popř. Last Moment za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že i když je zachována předepsaná kvalita a množství služeb v plně šíř jako u plně platící ákáník, přesto si CKKM ponechává právo, při němž rozhoduje o rozdělení výhodných či méně výhodných služeb mezi své zákazníky při zachování obvyklého standardu předepsaného danou kategorií předevšř bytování ale i jiných služeb. V praxi to znamená, že CKKM rozhodne v tomto případě vždy ve prospěch plně platícího zákazníka oproti zákazníkovi nakupujícího na Last Moment, atd. nejde tedy o snížení množství a kvalit Źub, ale o menší výhodu při zachování kvality a rozsahu služeb, např. při rozdělování pokojů v hotelu při zachování předepsaného standardu (nižší podlaží bez výhledu na moře, apod.), dále tento zákazník nemá náro a služby zdarma od CKKM. Takový zákazník není oprávněn reklamovat menší výhodu při zachování kvality a menší výhodu při zachování rozsahu služeb, tj. jsou mu však poskytnuty vždy při zachování předepsaného tandardu. CKKM je povinna zachovávat pro zákazníky nakupující na Last Minute, apod. služby a jejich rozsah a kvalitu, kterou uvádí ve svých propagačních materiálech. V některých případech však mohou být změn Źub, při zachování stejné kvality a rozsahu, v rámci těchto VPUZ u zákazníka provedeny.

#### 11.15 Silniční komunikace, popř. pobřežní komunikace, letecké koridory

že všem ubytovacím zařízením vždy vede silniční komunikace. Od prašné cesty po moderní silnici. Pobřežní komunikace mimo jiné slouží k zásobování Vašeho ubytovacího a stravovacího zařízení. Od důležitosti této ílní silniční komunikace je odvozeno i její využívání, místními obyvateli, rekreanty a zásobovacími vozidly či hromadným dopravním prostředky. tedy tento fakt přináší i hluchost a prašnost v jejím bezprostředním okolí. Žádným ubytovacím zařízením v nabízených letoviscích není absolutní klid. Je tedy nutné počítat vždy s mírnou hluchostí, ta je však dána normami dané země a nen v rozporu se zdravotními a hygienickými normami této emě. CKKM neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu, týkající se blízkosti silniční komunikace od ubytovacího a stravovacího zařízení, velikosti provozu na komunikaci, absenci řízených či nerižených (zebré techodů, popř. podchodů či nadchodů a hluchosti či prašnosti na komunikaci).

CKKM neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu, týkající se blízkosti leteckého koridoru při vzletu či přistávání letadel blízkého letiště od ubytovacího zařízení či pláže, které způsobují hluk, jenž je v soulad hygienickou normou příslušného státu.

#### 11.16 Škoda způsobená třetí osobou

CKKM rovněž neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem, 3. osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (hluk ze sousedního pokoje, prač ečistoty, hluk dopravními prostředky, apod. v letovisku, blízká stavební činnost, aj.) je CKKM osvobozena od poskytnutí slevy ze zájezdu a jiných finančních kompenzací zákazníkům.

#### 11.17 Fauna a flóra

žijících zemích je běžným jevem, že po letoviscích a v blízkosti ubytovacích a stravovacích zařízení se volně pohybují zvířata, tj. zejména psi a kočky. CKKM nemůže ovlivnit výskyt těchto zvířat a tyto nejsou důvodem k ížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Totéž se týká poletujících ptáků a jiné fauny. Doporučujeme zákazníkům aby se ve vlastním zájmu z hygienických důvodů nedotýkali zvířat. Doporučujem ákáníkům, aby se ve vlastním zájmu a to zejména při potápění v moři, nedotýkali živočichů, s kterými nemají zkušenosti. V jižních zemích je běžné, že některé státní či obecné pozemky nejsou udržované tak, jak j vykem v středoevropském prostoru (přerostlá tráva, bodláčí, apod.). Tyto obecní, neudržované pozemky, bývají často v blízkosti ubytovacích zařízení či přístupových cest k plážím. CKKM nenesou odpovědnost za takov lav, nemůže ho ovlivnit a tolo není důvodem ke stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu.

#### 11.18 Transferová doprava – v luzecku a zahraničí, transfer domácích zvířat

ožadavek na zajištění transferu musí být uveden při objednávce zájezdu na smlouvě a potvrzen od CKKM. V luzecku: při náhradní dopravě na jiné letiště přebírá cestovní kancelář náklady na jízdu autobusem, popř. ákem 2. třídy, popř. osobním služebním autem CKKM. Zákazník si nemůže jednostranně, bez souhlasu CKKM, např. najmout taxika a požadovat jeho proplacení po CKKM. Tento postup může být pouze se souhlasem CKKM. Zakoupí-li si zákazník transfer od CKKM na letiště a zpět, bude mu sdělen odjezdový transferový čas a odjezdové místo. Pokud zákazník nebude přítomen na odjezdovém místě v příslušný čas, nebude transferov opravní prostředek bezúčelně vyčkávat a odjede bez zákazníka. Zákazník je povinen být na nástupním místě připraven nejméně 15 minut před odjezdem. Odpovědností je tedy na zákazníkovi a zaplacenou platbu z ánsfer CKKM nevrací. Upozorňujeme zákazníky na možnost čekání na letišti při odletu i příletu, protože může z provozních důvodů, dojít ke spojení transferů pro více než jeden let.

okud zákazník bude při příletu ze své dovolené čekat na svůj zaplacený transferový dopravní prostředek čekat déle než 2,5 hodiny, má právo na bezplatný převoz z letiště do místa určení. Přičemž začátkem čekání n ánsfer se rozumí vlastní nahlášení zákazníka u pracovníka na přepážce CKKM. Dále má zákazník nárok při čekání na svůj zaplacený transfer v rozmezí 1,5-2,5 hod. na bezplatné základní občerstvení ve výši max. 5. osoba na účet CKKM. Za čekání na svůj zaplacený transfer menší než 1,5 hod. nárok na základní bezplatné občerstvení není. Za čekání menší než 2,5 hod. od nahlášení zákazníka u pracovníka CKKM se bezplatn ánsfer nerealizuje.

ákáník nemůže požadovat přistavení dopravního transferového prostředku do místa bydliště (např. do jiného města, či přímo před svůj dům či byt). Trasa transferu je dána a místa nástupu a výstupu zákazníka rovněž ýjimka se připouští jen po domluvě s řidičem, za toto rozhodnutí je řidič přímo odpovědný CKKM. Řidič toto rozhodnutí a posléze vykonání cesty provádí za úplatu, po smluvní dohodě obou stran a oproti vystavení okladního dokladu.

CKKM si vyhrazuje právo ze závažných důvodů zrušit transfer. Její povinností je na tuto skutečnost včas zákazníka upozornit a vrátit zákazníkovi již zaplacené finanční prostředky.

ři plánování návazných dopravních spojů ze své dovolené musí zákazník, při použití transferové tuzemské přepravy, počítat s větší časovou rezervou v souvislosti se svými návaznými spoji. Po CKKM nelze požadov hrazení jakýchkoli finančních prostředků v návaznosti na vzniklou škodu zákazníka.

zahraničí zákazník, který si zakoupí samostatnou letenku, nemá nárok na bezplatné transferové služby. Je nutné, aby si tuto transferovou službu zakoupil v CKKM, jinak mu bude v zahraničí odepřena.



a místo odjezdu v zahraničí transferovým dopravním prostředkem na letiště, je sděleno zákazníkovi dle technických a reálných možností průvodcem-delegátem. Děje se tak mnoha obvyklými a zavedenými způsoby. Informace jsou uvedeny na nástěnce, sdělí se tato informace zákazníkovi SMS a následně se nechá zpělně tato informace potvrdit, že zákazník SMS četl a je s n srozuměn, dále stacionárním hotelovým telefonem nebo se informace předávají na informační schůzce s průvodcem-delegátem apod. Je povinností zákazníka zajímat se a informovat se u průvodce-delegáta, kdy a jak bude proveden transfer v zahraničí z ubytovacích zařízení na odletové letiště. CKKM požaduje součinnost a spolupráci se zákazníkem tak, aby nedošlo k problémům. V případě nezájmu ze strany zákazníka nelze vinit CKKM z nedostatečného informování a stěžovat si cílem získání slevy z ceny zájezdu.

**11.19 Placené služby, seřf, minibar, lednička, klimatizace, apod.**

ákazník je povinen si vyhradit dostatečnou osobní rezervu k úhradě zpoplatněných služeb, které v průběhu své rekreace vyčerpá. Přičemž je potřeba počítat s tím, že každé ubytovací zařízení akceptuje jiný způsob platby. Doporučujeme zákazníkům, aby se na výše uvedené informovali u svého průvodce-delegáta. Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby, které nebyly součástí platby za zájezd. ejména konzumaci alkoholu, kávy, čaje, nealko nápojů, zmrzliny a doplňkové stravy. Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby (seřf minibar, lednička, klimatizace, masáže apod). V případě rozporu mezi zákazníkem a poskytovatelem služby se musí zákazník prokázat paragonem či pokladním dokladem, že tyto služby již poskytovatel služeb uhradil. CKKM ani její zástupce, nebude zasahovat mezi smluvní strany a do jejich vzájemných smluvních vztahů, rozporů a nedorozumění. Vzájemné obchodn. vztahy a z toho vyplývající rozporů či nedorozumění mezi zákazníkem a poskytovatelem jehož účastníkem nebyl CKKM, automaticky zprůstí ují CKKM odpovědností za jednání takového zákazníka. Zákazník v takovém případě musí počít s tím, že ponese následky svého jednání. Při nákupu výše uvedených služeb bezprostředně platě s činností CKKM, je lépe se spojit s průvodcem-delegátem a jeho prostřednictvím nakoupit požadované služby u poskytovatele. Jen tak se může vyhnout zákazník případným problémům s poskytovatelem služeb.

**11.20 Alkohól, omamné a psychotropní látky**

ákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nebude připuštěn v tuzemsku do tranzitní nebo autobusové přepravy z místa určen na letiště. Rovněž tak p řletu z letiště do místa určení. Zákazníkovi v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený transfer nebo autobusovou dopravu. O vyloučení z transferové přepravy, nebo autobusové doprav rozhoduje vždy řidič daného vozidla. CKKM neručí za to, že se zákazník v takovém případě nedostaví včas na odletové letiště. Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy v jejich kombinaci, nemusí být (a zpravidla nebude) vpuštěn do letadla k cestě do zahraničí. O případném vyloučení z této letecké dopravy rozhoduje vždy kapitán daného letadla. Zákazníkovi v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Pokud se rozhodnou i zbylí členové rodiny vyloučeného zákazníka či jeho přátelé, že rovněž solidárně neodletí, nemohou ani oni požadovat vrácení nancních prostředků za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím (stravovacím) zařízení v zahraničí, může být vedením daného hotelu vystěhován bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto zákazníkem opustí ze své vůle a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po CKKM.

**11.21 Újma**

ákazníka, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. nemohl využít v plné šíři již zaplacenou stravu, např. all inclusive, nemohl využít fakultatívních výletů či jiných služeb (koupání, slunění, atd. a to na základě například špatných či jiných problémů či jiných problémů a uvádí lo ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude CKKM brát na zřetel takovou sližnost a takovému zákazníkovi nepřísluší sleva z ceny zájezdu či jiné finanční škodnění. Újma by zákazníkovi v případě stěžních a zařívacích problémů vznikla jedině tehdy, pokud by státní správou příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací i ygienická chyba příslušného zařízení. V případě jiných problémů by újma byla přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity zákazníka a jeho rodinných příslušníků či zákazníků v příbuzenském vztahu nepovažují za průkazná a doložitelná fakta.

**11.22 Média**

eklamující zákazník je si plně vědom toho, že v případě uveřejnění jména CKKM, která má ochrannou obchodní známku v České republice, a to v jakýchkoli médiích či masmédiích, při nedodržení a nerespektování resumpce nevinny, bude mít toto jednání ze strany zákazníka za následek odpor ze strany CKKM.

**11.23 Vyloučení zákazníka ze zájezdu**

ívodce-delegát, popř. jiný zástupce CKKM má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení zákazníka ze zájezdu vzniká p evhodném chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi-průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník svoje okolí (personál hotelů, bazénů, stravovacího zařízení pod.), zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být rovněž vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud soustavně narušuje průběh danéh zájezdu CKKM, pokud záměrně a prokazatelně nedodržuje ujednání mezi ním a CKKM (viz smlouva, VPUZ apod.), pokud zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CKKM použije proti nevhodnému rování a jednání zákazníka všechny legální postupy v dané zemi (spojí se s Českou ambasádou, požádá o pomoc v místní policii, požádá o pomoc místní lékařskou pohotovost, apod.). Zákazník bere na vědomí, že škeré náklady spojené s výše uvedeným jsou plně ve finanční režii zákazníka a po CKKM nebude proplácet žádné finanční kompenzace danému neukázněnému zákazníkovi.

**11.24 Víza a cestovní doklady**

pozorujeme, že většina států vyžaduje, aby platnost cestovního dokladu byla více jak 6 měsíců od opuštění země. V případě, že CKKM zajišťuje víza pro zákazníky, pokud jsou vyžadována hostitelskou zemí, činí tak po objednání této služby se zákazníkem a to pouze pro občany České republiky a pouze v případě, že zákazník řádně řas předloží požadované dokumenty nutné pro vyřízení víza. V kompetenci CKKM není rozhodnutí o udělení víza, a tudíž je nemůže CKKM garantovat. Občané jiných zemí než ČR jsou povinni si zajistit řádně a včas formace vda se na ně vztahuje vízová povinnost hostitelské země, a doklady potřebné nejen pro vstup do země pobytu, ale i do země přes které tranzitně budou projíždět do země pobytu. eškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.

**2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

tyto Všeobecné podmínky účasti na zájezdu se vztahují na všechny služby poskytované CKKM. Odchylná jednání ve smlouvě nebo ve zvláštních podmínkách příložených ve smlouvě mají přednost před zněním šeoobecných podmínek účasti na zájezdu. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy, že jsou jim známy, rozumí a souhlasí a v plném rozsahu přijímají všeobecné podmínky účasti na zájezdu. Veškeré údaje a pokyny obsažen katalogu, ceníku a dodatečných nabídkách CKKM o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CKKM si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CKKM přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smluv již uzavřených CKKM formuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnám ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami účasti na zájezdu s důsledky z toho vyplývajícími. ětluáln informace známé CKKM jsou uvedeny na internetových stránkách www.kmtravel.cz.

**3. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ**

**3.1** Identifikační a další osobní údaje zákazníkŮ (dále jen „OS“) jsou uloženy v databázi CKKM. OS jsou označeny tyto údaje: jméno, příjmení, titul, adresa, datum narození, státní občanství, evidenční číslo zákazníka CKKM, obchodní firma, sídlo, IČO, e-mail, typ a číslo cestovního dokladu, bankovní spojení. CKKM zaručuje a chrání OS v maximální možné míře odpovídajícímu stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení dšpisem smlouvy zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů v rozsahu uvedeném v tomto článku.

**3.2** OS jsou vedeny v databázi spravované dle bodu č. 13.1, tyto získané OS budou CKKM zpracovány z uzavřené smlouvy, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. CKKM bude zejména racovávat informace o totožnosti zákazníka, jeho kontaktní údaje a údaje o poskytnutých službách. Účelem pro zpracování těchto OS CKKM je poskytování objednaných služeb a služeb s nimi souvisejících, dodržer ávňích povinností CKKM a ochrany práv a oprávněných zájmů CKKM, včetně účelů uvedených v článku 13.5. Povinnost zákazníka poskytnout OS nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí nemůže být uzavřena řána smlouva.

**3.3** CKKM osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání OS třetím osobám CKKM zajistí ochranu OS před zneužitím, jakož i jejich důvěryhodnost.

**3.4** Zákazník může souhlasit s tím, že CKKM bude OS v rozsahu uvedeném ve smlouvě zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely (formou SMS, MMS, elektronicky či písemně), včetně zaslání obchodníc ělení a telemarketingu. Zákazník má právo souhlas se zpracováním OS kdykoliv odvolat pouze výslovným prohlášením. I když původně neodmítl využití elektronického kontaktu pro účely šíření obchodních sdělení i zaslání každé jednotlivé zprávy může zákazník dodatečně odvolat souhlas s jeho použitím.

**3.5** CKKM je oprávněna OS v souladu s platnými právními předpisy předat dalším zpracovatelům, nebo případně správcům za účelem:  
 ) zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob, podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit CKKM (pokud zákazník uděl ouhlas ve smlouvě dle článku 13.4).  
 ) pojišřitovné v případě, že si zákazník objednal cestovní pojištění,  
 ) vymáhání pohledávek CKKM za zákazníkem,  
 ) ověřován, a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,  
 ) třetím subjektům, které při využití služeb CKKM poskytly zákazníkovi službu či zboží.

**3.6** Pokud zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich OS, a pokud uděluje za tyto třetí osoby souhlas ke zpracování OS dle článku 13.4, mu: smlouvě prohlásí, že je k poskytnutí takového souhlasu zmocněn. Pokud zákazník odmítne poskytnout OS v potřebném rozsahu pro uzavření smlouvy, je toto považováno za neuzavření smlouvy ze strany CKKM. V případě neposkytnutí dostatečného množství OS zákazníkem, CKKM nemůže garantovat poskytnutí slev pro stálého zákazníka, či předávání a zaslání aktuálních informací.

**3.7** Zákazník má právo na opravu a změnu osobních údajů. Dále má právo se informovat o OS, které CKKM eviduje, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

**3.8** Nejpозději do 11 měsíců ode dne ukončení poslední smluvně objednané služby se CKKM zavazuje zlikvidovat či anonymizovat OS zákazníka. Výjimku tvoří následující údaje a následující lhůty, pokud nerovnoeno jinak zákonem:

- 1) z důvodu nabídnutí obchodu titul, jméno, příjmení, data narození, číslo zákazníka, adresu bydliště, telefonní číslo, elektronická adresa, a to na dobu neurčitou na základě souhlasu zákazníka.
- 2) z důvodu poskytování nabídek a slev pro stálé zákazníky: titul, jméno, příjmení, data narození, číslo zákazníka, adresu bydliště, telefonní číslo, elektronická adresa, a to na dobu neurčitou na základě souhlasu žákzníka.
- 3) OS nutné pro vyřízení reklamaci zákazníkŮ,
- 4) OS nutné v případě vymáhání pohledávky za zákazníkem. V tomto případě CKKM OS zlikviduje či anonymizuje maximálně do 5 let ode dne vymožení pohledávky CKKM.
- 5) OS nutné v případě vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atd., další zpracování OS vyplývá z platných právních norem.

**3.9** Zákazník má právo na vysvětlení, pokud zjistí, že CKKM zpracovává OS v rozporu s ochranou soukromého a osobní života zákazníka. V takovém případě má zákazník právo požádat o blokování, doplnění, změnu o smazání. Zákazník stejně tak má další práva v ustanovení §21 zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.

**3.10** Zákazník bere na vědomí, že CKKM je povinna za podmínek a v rozsahu stanoveném platnými právními předpisy předat OS, např. na vyžádání soudem, policií apod.

**NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ**

li nebo stane-li se kterékoliv ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek účasti na zájezdu nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude lit řena platností ani vymahatelností kterékoliv ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek účasti na zájezdu nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.

škeré informace a údaje v katalogu „Léto 2017“, případně na dodatečných nabídkách jsou platné v době jeho vydání. CKKM nezodpovídá za jejich případné následné změny. Všechna práva jsou vyhrazena.



# CERTIFIKÁT

*(pojistka/potvrzení o uzavření pojistné smlouvy)  
tímto se osvědčuje, že cestovní kancelář*

**TVARBET MORAVIA, a.s.**

**Dolní Valy 4  
695 01 Hodonín 1  
IČ: 136 90 558  
(dále jen "pojistník")**

*má u UNIQA pojišťovny, a.s. zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl B, vložka 2012, se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 49 24 04 80, zastoupené na základě plné moci ze dne 07.10.2003 společností FIDUCIA, s.r.o. zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl C, vložka 94897 se sídlem Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4, IČ: 270 82 121 (dále jen "pojistitel")*

*platně sjednáno*

## **Pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře**

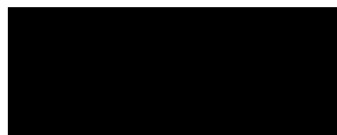
*v následujícím rozsahu:*

**Pojistné období:** od 1.4.2017 do 31.3.2018

**Rozsah pojištění:** dle ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pojistitele pro pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře a pojistné smlouvy č. 1357517078 uzavřené mezi pojistníkem a pojistitelem v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb.

*V Praze, dne 29.3.2017*

*za pojistitele:*



**FIDUCIA, s.r.o.**  
*zplnomocněný zástupce*

Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění:

O uzavření smlouvy o zájezdu rozhodla Rada městského obvodu Slezská Ostrava svým usnesením č. 3143/RMOB-Sle.1418:58 ze dne 20. 04. 2017.