



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Ekonomická fakulta



Právní aspekty smlouvy o zájezdu v praxi

Bakalářská práce

Studijní program: B6208 – Ekonomika a management
Studijní obor: 6208R175 – Ekonomika a management služeb - Cestovní ruch
Autor práce: **Marcela Mazancová**
Vedoucí práce: Mgr. Karel Severa





Zadání bakalářské práce

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Marcela Mazancová**
Osobní číslo: **E15000733**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **B6208R175 – Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch**
Zadávací katedra: **katedra podnikové ekonomiky a managementu**
Vedoucí práce: **Mgr. Karel Severa**
Konzultant práce: **Ilona Ladrová**
Ministerstvo vnitra, Ministerský rada

Název práce: **Právní aspekty smlouvy o zájezdu v praxi**

Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů a formulace výzkumných otázek.
2. Charakteristika právní úpravy smlouvy o zájezdu.
3. Rozbor smlouvy o zájezdu vybrané cestovní kanceláře.
4. Návrh smlouvy o zájezdu.
5. Formulace závěrů a zhodnocení výzkumných otázek.

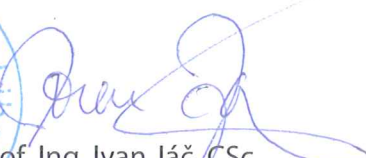
Seznam odborné literatury:

- HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ. 2015. *Cestovní právo*. Praha: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-267-0.
- LOHMANN, Gui and Alexandre PANOSSO NETTO. 2017. *Tourism theory: concepts, models and systems*. Wallingford, Oxfordshire, UK: CAB International. ISBN 978-178-0647-159.
- NOVOTNÝ, Petr, et al. 2014. *Nový občanský zákoník: Smluvní právo*. Praha: GRADA Publishing. ISBN 978-80-247-5164-1.
- RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. 2011. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: GRADA Publishing. ISBN 978-80-247-4039-3.
- ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA, Irena PELIKÁNOVÁ, Robert PELIKÁN a Alena BÁNYAIOVÁ, et al. 2014. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek V (relativní majetková práva 1. část)*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7478-638-9.
- ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA, Jiří HRÁDEK, Petr VOJTEK, Petr HAJN, et al. 2014. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI (relativní majetková práva 2. část)*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7478-630-3.
- PROQUEST. 2017. Databáze článků ProQuest [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz/>.

Rozsah práce:	30 normostran
Forma zpracování:	tištěná / elektronická
Datum zadání práce:	31. října 2017
Datum odevzdání práce:	31. srpna 2019


prof. Ing. Miroslav Žížka, Ph.D.
děkan Ekonomické fakulty




prof. Ing. Ivan Jáč, CSc.
vedoucí katedry

V Liberci dne 31. října 2017

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá právní úpravou smlouvy o zájezdu v rámci legislativy České republiky a Evropské unie. Hlavní náplní je charakteristika smlouvy o zájezdu, smluvních stran, jejich práv a povinností dle nového občanského zákoníku. V rámci teoretické části se práce věnuje právní úpravě dle jednotlivých právních norem – směrnic a zákonů. Jsou zde rozebrány nejdůležitější paragrafy nového občanského zákoníku zabývající se smlouvou o zájezdu. V praktické části této bakalářské práce je hlavním tématem smlouva o zájezdu určité cestovní kanceláře obsahující všeobecné smluvní podmínky, které jsou zde rozebrány podrobněji. Výsledkem této bakalářské práce je návrh vlastní smlouvy o zájezdu, která by měla být v souladu s platnými právními předpisy.

Klíčová slova

smlouva o zájezdu, nový občanský zákoník, zákon o cestovním ruchu, směrnice Rady EU, cestovní kancelář, zákazník, účastník zájezdu

Annotation

Legal aspects of the tour contract in practice

This bachelor thesis deals with the legal aspects of tour contract within the legislation of the Czech Republic and the European Union. The main content is the characteristic of the tour contract, contracting parts, their rights and obligations according to individual legal norms. The most important paragraphs of the new civil code dealing with the tour contract are discussed. In the practical part of this bachelor thesis, the main topic is a tour contract of a travel agency containing general terms and conditions, which are discussed in more detail. The result of this bachelor thesis is the draft of the tour contract, which should be in accordance with valid legal regulations.

Key words

tour contract, new civil code, tourism law, Council of the European Union, travel agency, customer, tour operator

Obsah

SEZNAM TABULEK.....	8
SEZNAM ZKRATEK.....	9
ÚVOD.....	10
1 PRÁVNÍ ÚPRAVA SMLOUVY O ZÁJEZDU	12
2 ZÁKON Č. 159/1999 SB.....	14
3 SMLOUVA O ZÁJEZDU DLE ZÁKONA Č. 89/2012 SB.	16
3.1 ZÁJEZD.....	16
3.2 POTVRZENÍ O ZÁJEZDU	18
3.3 POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE	18
3.4 ZMĚNA CENY ZÁJEZDU.....	19
3.5 ZMĚNA A POSTOUPENÍ SMLOUVY	20
3.6 Odstoupení od smlouvy	21
3.7 VADY.....	22
3.8 NÁHRADY ŠKODY	24
3.9 USKUTEČNĚNÍ ZÁJEZDU	25
4 AKTUÁLNÍ PROBLÉMY PRÁVNÍ ÚPRAVY CESTOVNÍHO RUCHU	26
5 SMLOUVA O ZÁJEZDU CESTOVNÍ KANCELÁŘE DEZKA.....	28
5.1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ, SMLUVNÍ STRANY A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU	28
5.2 PLATEBNÍ PODMÍNKY.....	30
5.3 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	31
5.4 ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB A POPLATKY ZA ZMĚNU SLUŽEB	32
5.5 DALŠÍ UJEDNÁNÍ.....	34
5.6 Odstoupení od smlouvy o zájezdu.....	35
5.7 REKLAMAČNÍ ŘÁD A CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ.....	37
5.8 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ	38
5.9 OSTATNÍ.....	38
6 NÁVRH SMLOUVY O ZÁJEZDU	43
ZÁVĚR	44
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	46
BIBLIOGRAFIE	48
SEZNAM PŘÍLOH	49

Seznam tabulek

TABULKA 1: STORNOPOPLATKY	36
---------------------------------	----

Seznam zkratek

CA – cestovní agentura ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

CK – cestovní kancelář ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Dezka – cestovní kancelář DEZKA Děčín, s.r.o.

NOZ – nový občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění)

OR – obchodní rejstřík

ZCR – zákon o cestovním ruchu (zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění)

Směrnice Rady – Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS

Úvod

Lidé využívají služeb podniků cestovního ruchu velmi často. Toto odvětví má významný dopad na regionální rozvoj, trh práce, podnikání, kulturu i dopravu. Jestliže podnikatelé chtějí podnikat na poli cestovního ruchu a prodávat na tomto trhu své produkty, musí splňovat podmínky dané legislativou. Jelikož bylo nutné definovat některé pojmy, stanovit práva a povinnosti podnikatelských subjektů a chránit spotřebitele, 1. října 2000 vstoupil v účinnost zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, který byl několikrát novelizován.

Pro strany, které chtějí uzavřít smlouvu o zájezdu, je velmi důležité se seznámit se související legislativou, aby si všichni byli vědomi svých práv a povinností.

Tato bakalářská práce se zabývá právní úpravou smlouvy o zájezdu, kterou se zabývá zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, účinný od 1. ledna 2014. Tento zákon vymezuje náležitosti smlouvy o zájezdu, stanovuje práva a povinnosti smluvních stran a upravuje mnoho dalších náležitostí. V této práci se jedná především o analyzování všeobecných smluvních podmínek, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu. K tomuto účel slouží smlouva o zájezdu cestovní kanceláře DEZKA Děčín, s.r.o. Naopak účelem práce není shrnutí všech znalostí z oblasti cestovního ruchu ani analyzování celého zákona č. 159/1999 Sb.

Téma bylo zvoleno především z důvodu návaznosti na specializaci studia, kterou je cestovní ruch. Smlouva o zájezdu je předmětem, se kterým se ve svém životě setká téměř každý a je velmi důležité rozumět všemu, s čím v této souvislosti můžeme přijít do kontaktu. Téma této práce je navíc velmi zajímavé a díky neustálým novelám zákonů jsou všechny již vypracované práce na toto téma po chvíli zastaralé, obsahující již neplatné informace.

Práce je rozdělena do několika hlavních částí, kdy v první části je popsána právní úprava cestovního ruchu, druhá část se zabývá zákonem č. 159/1999 Sb. a třetí část přímo smlouvou o zájezdu dle zákona 89/2012 Sb. Čtvrtá kapitola se v krátkosti věnuje aktuálním problémům právní úpravy cestovního ruchu a pátá kapitola podrobně popisuje všeobecné smluvní podmínky a smlouvu o zájezdu cestovní kanceláře Dezka. V poslední kapitole je zváženo přetvoření, či ponechání smlouvy o zájezdu a všeobecných smluvních podmínek.

Cílem této práce je navržení vlastní smlouvy o zájezdu, která by měla být v souladu s platnými právními předpisy. K naplnění hlavního cíle práce je zapotřebí stanovit i dílčí cíl práce, kterým je stručné seznámení se s právními normami zabývajícími se smlouvou o

zájezdu. K naplnění tohoto cíle je použita deskriptiva. Hlavní výzkumnou otázkou této práce je, zda smlouva o zájezdu používaná v praxi koresponduje s platnými právními předpisy. K zodpovězení této výzkumné otázky je zapotřebí analyzovat stávající smlouvu o zájezdu.

1 Právní úprava smlouvy o zájezdu

Cestovní ruch se neustále rozvíjí. Na počátku 21. století představoval 9,2% světového HDP a zaměstnával 235 miliónů lidí po celém světě. Je jedním z hlavních hospodářských odvětví na světě. (Lohmann, 2017)

V této kapitole je právní úprava smlouvy o zájezdu popsána z pohledu autorek knihy „Cestovní právo“, Kláry Havlíčkové a Renaty Králové. Jejich kniha je dosud nejrozsáhlejší právní publikací, která je věnována právu souvisejícímu s cestovním ruchem v České republice. Kniha obsahuje mnoho příkladů z české, rakouské, německé a britské soudní praxe a vše je vysvětleno v souvislostech práva Evropské unie. (Nakladatelství C. H. Beck, 2015) Dále se v této kapitole vyskytují informace ze Sněmovních tisků, Směrnice Rady a NOZ.

Cestovním ruchem se v České republice zabývá především zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, respektive jeho poslední novela, zákon č. 183/2017 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen „ZCR“), která je účinná od 1. 7. 2017.

Cestovní právo se nachází na pomezí veřejného a soukromého práva. Jedná se o komplex norem, v nichž se prolíná odvětví správního práva a práva občanského. Občanské právo upravuje vztahy mezi podnikateli a zákazníky, správní právo reguluje vznik a podmínky fungování podnikatelů v oblasti cestovního ruchu.

Mezi nejvýznamnější mezinárodní smlouvy, které se dotýkají cestování, patří:

- Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě,
- Úmluva o mezinárodní železniční dopravě,
- Úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři,
- Úmluva o odpovědnosti provozovatelů hotelů,
- Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel a mnoho dalších. (Havlíčková, 2015)

Dne 28. 11. 2017 vláda předložila sněmovně Sněmovní tisk 12/0, *Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony*. Dalšími souvisejícími zákony v tomto případě jsou:

- zákon č. 455/1991 Sb., zákon o živnostenském podnikání (živnostenský zákon),

- zákon č. 211/2000 Sb., zákon o Státním fondu rozvoje bydlení a o změně zákona č. 171/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky ve věcech převodů majetku státu na jiné osoby a o Fondu národního majetku České republiky, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. (Sněmovní tisk 12, 8. volební období, 2017)

Konkrétně se soubornými a spojenými cestovními službami zabývá Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (dále také „Směrnice Rady“). Touto směrnicí se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a ruší se směrnice Rady 90/314/EHS.

„Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a k dosažení co možná nejjednotnější vysoké úrovně ochrany spotřebitele sblížením některých aspektů právních a správních předpisů členských států, pokud jde o smlouvy mezi cestujícími a obchodníky o souborných službách pro cesty o spojených cestovních službách.“ (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

Oprávnění k výkonu podnikatelské činnosti v cestovním ruchu podléhá zákonu č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů. Samozřejmě upravuje i celou řadu dalších oborů.

Smlouvu o zájezdu upravuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také „nový občanský zákoník“ nebo „NOZ“), který je platný od 1. 1. 2014. Konkrétně: Část čtvrtá, Relativní majetková práva → Hlava II: Závazky z právních jednání → Díl 6: Zájezd.

2 Zákon č. 159/1999 Sb.

Tento zákon byl přijat Parlamentem České republiky a vyhlášen ve Sbírce zákonů. ZCR je rozdělen do čtyř částí, kdy první část upravuje některé podmínky podnikání v oblasti cestovního ruchu, část druhá je zaměřena na změny zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, část třetí se zabývá základní činností horské služby a ve čtvrté části se nachází přechodná a závěrečná ustanovení. Zákon nabyl platnosti 1. října 2000 a k 1. 7. 2017 je jeho celý název „*Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu ve znění zákona š. 37/2004 Sb., zákona č. 39/2004 Sb., zákona č. 57/2006 Sb., zákona č. 214/2006 Sb., zákona č. 130/2008 Sb., zákona č. 301/2009 Sb., zákona č. 89/2012 Sb., zákona č. 341/2015 Sb. a zákona č. 183/2017 Sb.*“ (Porovnání dvou znění dokumentu č. 159/1999 Sb., 2017)

Dle ZCR se zájezdem rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo zahrnující ubytování přes noc,

- doprava,
- ubytování,
- jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu.

§ 1 ZCR stanovuje, co zájezdem není, a to kombinace služeb cestovního ruchu, která:

- je sestavena až na základě individuálního požadavku,
- je prodávána jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, jejíž nabídka a prodej nesplňují znaky živnostenského podnikání.

V § 2 ZCR se nachází vymezení provozovatele cestovní kanceláře. Jedná se o podnikatele, který je na základě koncese oprávněn nabízet a prodávat zájezdy. V rámci koncesované živnosti je také oprávněn nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu a jejich kombinace na základě individuální poptávky, organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet a prodávat je jiným cestovním kancelářím či cestovním agenturám, zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář a prodávat věci související s cestovním ruchem – vstupenky, mapy, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

§ 3 ZCR oproti tomu udává, jaká práva má provozovatel cestovní agentury. Je oprávněn podnikat na základě ohlášení vázané živnosti a musí se řídit následujícími pravidly:

- nesmí zprostředkovat prodej zájezdu pro subjekt, který není cestovní kancelář,
- může prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty,
- je povinna označit provozovnu a propagační a jiné materiály určené zákazníkům slovy „cestovní agentura“, pokud toto označení není obsaženo v názvu společnosti.

Dle § 4 ZCR se zákazníkem rozumí osoba, která s provozovatelem cestovní kanceláře uzavře smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch je smlouva o zájezdu uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden. Touto problematikou se práce zabývá v další kapitole.

Pro účely této práce je důležitá především část druhá, ve které se nachází úprava smlouvy o zájezdu. Úprava je zde popsána dle NOZ, v této bakalářské práci je NOZ věnována samostatná kapitola.

3 Smlouva o zájezdu dle zákona č. 89/2012 Sb.

Nový občanský zákoník je zákon, který byl přijat Parlamentem České republiky a vyhlášen ve Sbírce zákonů. Posledním paragrafem je paragraf 3081, přičemž celkový počet paragrafů je po novelách nižší. NOZ se dělí se do pěti částí, kterými jsou Obecná část, Rodinné právo, Absolutní majetková práva, Relativní majetková práva a Ustanovení společná, přechodná a závěrečná. Pro účely této práce je důležitá část čtvrtá, Relativní majetková práva. (Zákon č. 89/2012 Sb., 2017)

Tato bakalářská práce se zabývá především Hlavou II, tedy závazky z právních jednání, jejíž součástí je Díl 6: Zájezd.

3.1 Zájezd

§ 2521 NOZ stanovuje, že smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

Dle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, se smlouva o zájezdu jmenovala Cestovní smlouva. Toto označení ovšem nebylo příliš vhodné, jelikož obsahem této smlouvy není cesta, ale zájezd jako soubor služeb cestovního ruchu. Označení smlouvy jako cestovní je nepřesné také z toho důvodu, že o tuto smlouvu půjde, i když doprava cestujících nebude do poskytovaného souboru služeb zahrnuta. (Švestka, 2014)

V okamžiku, kdy je smlouva o zájezdu uzavřena, vzniká právní vztah. Forma této smlouvy není předepsána, z čehož vyplývá, že nemusí být písemná. Může být sjednána jakkoliv, tedy i konkludentně (kývnutím hlavy, mlčky, nevyjádřením protestu).

Stranami smlouvy o zájezdu mohou být jak fyzické, tak právnické osoby. Pořadatelem je ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob, a to i prostřednictvím třetí osoby. Zákazník definován není, nicméně z evropské směrnice o souborných službách pro cestování vyplývá, že jako zákazníka chápeme osobu, která zájezd kupuje, v jejíž prospěch je kupován nebo na níž byl převeden. (Matzner, 2015)

Pokud je zákazník cestovní kanceláře zároveň spotřebitelem, vztahují na něj ustanovení NOZ týkající se spotřebitelské smlouvy, tedy čtvrtá část NOZ, Hlava I, Díl 4: Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem.

Provozovatel cestovní kanceláře (dále také „cestovní kancelář“ nebo „CK“) je dle zákona č. 159/1999 Sb. podnikatel, který je na základě povolení k provozování živnosti oprávněn organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Provozovatel cestovní agentury (dále

také „cestovní agentura“ nebo „CA“) je podnikatel, který je oprávněn na základě ohlášení volné živnosti provozovat činnosti v následujícím rozsahu:

- nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,
- organizovat kombinace služeb a nabízet je a prodávat jiné CK za účelem jejího dalšího podnikání,
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb pro jinou CK nebo CA, případně pro jiné osoby,
- zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou CK,
- prodávat věci související s cestovním ruchem (vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce, upomínkové předměty).

Dle tohoto zákona CA nesmí zprostředkovat prodej zájezdu pro osobu, která není cestovní kancelář. (Ministerstvo vnitra, 1999)

Dle § 2522 NOZ je zájezd soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto služeb:

- ubytování,
- dopravu,
- jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem ubytování či dopravy a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

V zákoně o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu nalezneme pozitivní a negativní vymezení pojmu zájezd. Pozitivní definice zde již byla uvedena, a to o několik řádků výše. Negativní vymezení pojmu zájezd stanovuje, že zájezdem není kombinace služeb cestovního ruchu prodávaná jinému podnikateli za účelem dalšího podnikání. (Selucká, 2008)

Dle Směrnice Rady lze cestovní služby kombinovat mnoha různými způsoby. Za souborné služby je vhodné považovat veškeré kombinace cestovních služeb vykazující znaky, které si cestující obvykle spojují se soubornými službami. Jedná se zejména o situace, kdy jsou samotné cestovní služby kombinovány do jediného cestovního produktu, za jehož řádné poskytnutí odpovídá pořadatel. (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

3.2 Potvrzení o zájezdu

Protože smlouva o zájezdu nemusí být uzavřena písemně, je vyžadován doklad o jejím uzavření, který je označován jako potvrzení o zájezdu. Musí být zákazníkovi předáno při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm a dle § 2527 NOZ musí obsahovat následující údaje:

- označení smluvních stran,
- vymezení zájezdu uvedením času zahájení a ukončení a všech služeb zahrnutých do ceny zájezdu i s místy jejich poskytnutí,
- údaj o ceně zájezdu včetně rozvržení plateb a zálohy,
- označení způsobu, jakým může zákazník uplatnit své právo z porušení povinností pořadatele,
- výši odstupného, které zákazník uhradí ve stanovených případech,
- další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu a údaj o počtu a výši plateb za ně,
- ubytování, údaje o poloze, vybavenosti, kategorii a charakteristických znacích,
- dopravu, její druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku a údaj o trase cesty,
- způsob a rozsah stravování.

Pořadatel není povinen sdělit tyto informace prostřednictvím potvrzení o zájezdu, pokud předal zákazníkovi katalog, který všechny tyto údaje obsahuje. V potvrzení o zájezdu je možné odkázat se na tento katalog, a to na přesné číslo nebo označení zájezdu.

Je-li smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, její stejnopis nahrazuje potvrzení o zájezdu, pokud ovšem obsahuje všechny náležitosti pro něj stanovené. Pokud smlouva i potvrzení obsahují údaje, které se od sebe liší, je zákazník ve výhodě a může požadovat to, co je pro něj výhodnější. (Švestka, 2015)

3.3 Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Společně s potvrzením o zájezdu je pořadatel povinen předat zákazníkovi doklad o svém pojištění podle zákona č. 159/1999 Sb. Dle tohoto zákona jsou podnikatelé povinni sjednat pojištění záruky pro případ úpadku. Zákazníkovi vzniká právo na plnění v případech, kdy podnikatel:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu zpět do České republiky, pokud je doprava součástí zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu v případě neuskutečnění zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen zčásti.

Pokud zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí do České republiky, poskytne toto plnění pojišťovna, a to včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si vše potřebné zákazník na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by vše zajišťovala sama.

Pojištění lze sjednat pouze u pojišťovny, která je oprávněná provozovat pojištění záruky. Pojistné podmínky je pojišťovna povinna předložit České národní bance na její vyžádání ke kontrole. Pojištění musí být sjednáno na pojistnou částku minimálně 30% ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů.

Pojistná smlouva musí být sjednána tak, aby se pojištění vztahovalo na všechny zájezdy, které budou prodány v době její platnosti a musí mít vždy písemnou formu. Nepředání dokladu o pojištění nemá na platnost smlouvy vliv. (Ministerstvo vnitra, 1999)

3.4 Změna ceny zájezdu

Paragraf § 2530 NOZ se zabývá změnami ceny zájezdu. Pořadatel může zvýšit cenu zájezdu, je-li to ujednáno ve smlouvě společně se způsobem výpočtu zvýšení ceny. Cena ovšem může být zvýšena pouze za určitých podmínek, a to zvýší-li se do jednadvacátého dne před sjednaným zahájením zájezdu

- cena dopravy včetně cen pohonných hmot,
- platby spojené s dopravou, například letištní či jiné poplatky,
- směnný kurz české koruny v průměru o více, než 10%.

Pokud smlouva obsahuje ujednání o jednostranném zvýšení ceny pořadatelem z jiných důvodů, byla by taková ujednání neplatná. Pokud pořadatel pošle zákazníkovi oznámení o zvýšení ceny později, než dvacátý první den před začátkem zájezdu, zvýšení nemá právní účinky. Oznámení o zvýšení ceny tedy musí být písemné a rozhodující je termín odeslání zákazníkovi. (Švestka, 2015)

Po uzavření smlouvy může být cena zvýšena pouze za předpokladu, že je tato možnost ve smlouvě uvedena a stanovuje, že cestující má právo na snížení ceny

odpovídající případnému snížení nákladů, ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením poskytování služeb. Ve smlouvě musí být stanoven způsob výpočtu cenových úprav. Dle Směrnice Rady lze cenu zvýšit v bezprostředním důsledku změny:

- ceny přepravy cestujících vyplývajících z nákladů na pohonné hmoty;
- výše daní nebo poplatků ze služeb zahrnutých ve smlouvě uložených třetími stranami, které se přímo nepodílí na poskytování služeb; nebo
- směnných kurzů souvisejících s poskytovanými službami.

Cenové zvýšení je možné pouze tehdy, předá-li pořadatel cestujícímu nejpozději 20 dnů před zahájením poskytování služeb jasné a srozumitelné oznámení se zdůvodněním a výpočtem zvýšení. (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

3.5 Změna a postoupení smlouvy

§ 2531 NOZ udává, že je-li pořadatel vnějšími podmínkami nucen změnit podmínky uskutečnění zájezdu, musí zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy, se kterou ovšem zákazník nemusí souhlasit. V takovém případě má právo od smlouvy odstoupit, ovšem pořadatel je oprávněn určit zákazníkovi lhůtu, ve které může odstoupit. Tato lhůta nesmí být kratší než 5 dnů a v případě, že zákazník ve lhůtě neodstoupí, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

Zákazník může svá práva a povinnosti převést na třetí osobu, pokud tato osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu. Zákazník musí pořadateli včas oznámit změnu osoby a doručit ho společně s prohlášením nového (náhradního) zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení musí být pořadateli doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Kratší lhůta připadá v úvahu pouze, pokud je i smlouva uzavřena ve lhůtě kratší, než sedm dnů před zahájením zájezdu.

Postoupením smlouvy obecně se zabývá § 1895 NOZ, který uvádí, že nevylučuje-li to povaha smlouvy, může kterákoliv strana převést svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě, pokud s tím souhlasí a pokud nebylo dosud splněno. Pokud je plnění ze smlouvy trvající nebo pravidelně se opakující, lze smlouvu postoupit k tomu, co ještě nebylo splněno.

Dle § 1897 NOZ je postoupení smlouvy vůči postoupené straně účinné od jejího souhlasu. Je tedy zřejmá shoda s postoupením smlouvy o zájezdu, kdy náhradní zákazník musí se smlouvou také souhlasit. (Švestka, 2015)

Dle Směrnice Rady musí cestující pořadateli s přiměřeným předstihem před zahájením poskytování souborných služeb předat oznámení o převodu smlouvy na jinou osobu, která splňuje všechny podmínky, jež se na danou smlouvu vztahují. Za přiměřené se v tomto případě považuje oznámení předané nejpozději sedm dní před zahájením poskytování služeb.

Převodce i osoba, na niž se smlouva převádí, odpovídají společně a nerozdílně za uhrazení doplatku ceny i za dodatečné poplatky. Pořadatel musí převodce informovat o skutečných nákladech spojených s převodem, které nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady pořadatelem skutečně vynaložené. (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

3.6 Odstoupení od smlouvy

Dle NOZ i Směrnice Rady je před zahájením zájezdu zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit, a to vždy. Pořadatel může odstoupit pouze tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo v případě porušení povinností ze strany zákazníka.

§ 2531, odst. 2 NOZ udává, že pokud zákazník odstoupí od smlouvy nebo pořadatel zruší zájezd z jiného důvodu než pro porušení podmínek ze strany zákazníka, musí zákazníkovi nabídnout náhradní zájezd. Tento zájezd musí odpovídat tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je to v možnostech pořadatele. Pokud se obě strany dohodnou na náhradním zájezdu, pořadatel nemá právo na zvýšení ceny, i když je náhradní zájezd vyšší kvality. Ovšem pokud je náhradní zájezd nižší kvality, musí pořadatel vyplatit zákazníkovi rozdíl v ceně, a to bez zbytečného odkladu.

Pokud pořadatel zruší zájezd ve lhůtě kratší, než je dvacet dnů před zahájením, musí zákazníkovi uhradit penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Pořadatel je zproštěn této povinnosti, pokud dokáže, že zájezd byl zrušen z důvodu nesplnění podmínky dosažení určitého počtu účastníků nebo vzhledem k vyšší moci. (Švestka, 2015)

Ukončí-li zákazník smlouvu, může po něm být požadováno zaplacení přiměřeného storno poplatku pořadateli. Ve smlouvě mohou být stanoveny přiměřené storno poplatky, které se odvíjí od doby mezi ukončením smlouvy a zahájením poskytování služeb. Nejsou-li storno poplatky stanoveny, odpovídá jejich výše ceně za souborné služby snížené o úspory nákladů a příjmy z alternativního využití cestovních služeb.

Cestující má ovšem právo odstoupit od smlouvy před zahájením poskytování služeb bez zaplacení storno poplatku, pokud v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí

nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají výrazný dopad na poskytování služeb. Cestující má v tomto případě nárok na vrácení veškerých uskutečněných plateb, ale nemá nárok na dodatečné odškodnění. (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka z jiného důvodu, než je porušení povinností pořadatele, je zákazník povinen zaplatit pořadateli odstupné. Toto odstupné je zákazník povinen zaplatit i v případě odstoupení pořadatele od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníka. Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoliv a z libovolného důvodu. Výše odstupného musí být uvedena v potvrzení o zájezdu. Pokud zde uvedena není, zákazník odstupné platit nemusí. Tato skutečnost platí i v případě, že odstupné není uvedeno ve smlouvě o zájezdu, protože obsahuje-li smlouva a potvrzení rozdílné údaje, zákazník má právo na to, co je pro něj výhodnější. (Švestka, 2015)

3.7 Vady

Dle § 2099 NOZ je věc vadná, nesplňuje-li ujednané množství, jakost či provedení. Nejsou-li tyto vlastnosti ujednány, bere se v potaz účel patrný ze smlouvy či účel obvyklý.

Dle § 2103 NOZ nemá kupující práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou musel kupující poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, pokud prodávající kupujícího výslovně ujistil, že věc je bez vad. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má dle § 2106 kupující právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- na odstranění vady opravou,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny,
- nebo odstoupit od smlouvy.

Neoznámí-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Neoznámí-li vadu bez zbytečného odkladu, soud mu právo z vadného plnění nepřizná.

§ 2537 NOZ udává, že pokud zájezd nemá vlastnosti, o nichž byl zákazník ujištěn nebo které důvodně očekával, je pořadatel povinen zajistit nápravu, pokud si tato náprava nevyžádá neúměrné náklady. Pokud pořadatel nápravu nezjedná, může si ji zákazník zjednat sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady.

Pokud se vady na zájezdu vyskytnou po odjezdu a pořadatel nepřijme opatření, aby zájezd mohl pokračovat, zajistí na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu nebo na jiné ujednané místo.

Pokračování v zájezdu lze zajistit prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, ovšem v takovém případě musí pořadatel vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud ovšem pokračování v zájezdu bude zajištěno službami vyšší jakosti, jdou tyto náklady k tíži pořadatele.

Má-li zájezd vadu a zákazník na ni upozorní bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání této vady. Pokud zákazník na vadu neupozorní, nebude mu přiznáno právo na slevu z ceny.

Za vady zájezdu se považuje například nedodržení termínu odletu nebo nedostatečná hygiena sociálních zařízení. (Švestka, 2015)

Dle Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015 musí cestující pořadatele bez zbytečného prodlení uvědomit o neplnění smluvních podmínek zahrnutých do smlouvy. Pokud není některá ze služeb poskytována v souladu se smlouvou, zjedná pořadatel nápravu. Pořadatel nápravu zjednat nemusí, pokud to není možné nebo pokud náprava vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah neplnění smluvních podmínek a hodnotu dotčených služeb. V případě, že pořadatel nápravu nezjedná v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím, může tak cestující učinit sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

§2537 NOZ vládního návrhu zákona určuje zákazníkovi stejnou povinnost, tedy bez zbytečného odkladu vytknout pořadateli vadu zájezdu. Zákazník je zároveň oprávněn určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, pokud není zapotřebí okamžité odstranění vady nebo pokud pořadatel neodmítne vadu odstranit. (Důvodová zpráva, 2012)

Není-li možné poskytnout podstatnou část služeb, je pořadatel povinen nabídnout bez dodatečných nákladů vhodné náhradní řešení, a to v rovnocenné nebo vyšší kvalitě. Pokud by navrhované náhradní řešení představovalo nižší kvalitu služeb, poskytne pořadatel cestujícímu přiměřenou slevu. Cestující může navrhované náhradní řešení odmítnout, pokud není srovnatelné s tím, co bylo sjednáno ve smlouvě. Stejně tak může odmítnout poskytnutí slevy, pokud není dostatečná. (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

3.8 Náhrady škody

§ 2913 NOZ říká, že poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně. Povinnosti k náhradě se škůdce zprostí, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka nezávislá na jeho vůli.

Dle § 2951 NOZ se škoda nahrazuje uvedením do předešlého stavu. Není-li to možné, hradí se škoda v penězích. Nemajetková újma se se odčiní přiměřeným zadostiučiněním, a to v penězích.

Dle § 2542 NOZ odpovídá pořadatel zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda jsou v rámci zájezdu poskytovány jednotlivé služby cestovního ruchu jinou osobou. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí zákazníkovi újmu za narušení dovolené (pokud o dovolenou skutečně jde), zejména byl-li zájezd zmařen nebo zkrácen.

Pokud škoda nebyla způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, je výše náhrady omezena mezinárodní smlouvou, kterou je Česká republika vázána. (Švestka, 2015)

Článek 14 Směrnice Rady stanovuje, že náhrada škody musí být poskytnuta bez zbytečného prodlení. Cestující nemá nárok na náhradu škody, pokud pořadatel prokáže, že neplnění smluvních podmínek:

- lze přičíst cestujícímu,
- lze přičíst třetí straně nepodílející se na poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy,
- vzniklo v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností. (Směrnice evropského parlamentu a Rady EU, 2015)

Dle důvodové zprávy není objektivní odpovědnost pořadatele absolutní. „*Pořadatel zájezdu se povinnosti k náhradě škody zprostí, prokáže-li některý z liberačních důvodů, které jsou uvedeny v § 2918 a v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Třetí liberační důvod – přičitatelnost škody třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb zájezdu, je pak speciálně upraven v odst. 3. Příkladem jednání třetí osoby nespojené s poskytováním služeb může být jednání jiného hosta nebo jiného účastníka zájezdu, nehoda zaviněná jiným účastníkem silničního provozu atd.*“ (Vládní návrh zákona, 2017, str. 70)

3.9 Uskutečnění zájezdu

Je-li uskutečnění zájezdu podmíněno dosažením určitého počtu účastníků, pořadatel tuto skutečnost uvede v potvrzení o zájezdu společně se lhůtou, v níž musí zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení zájezdu.

Existují-li podmínky, které musí účastník zájezdu splňovat, musí být uvedeny v potvrzení o zájezdu společně se lhůtou, ve které zákazník může oznámit, že se místo něj zúčastní zájezdu jiná osoba. (Švestka, 2015)

Jestliže si pořadatel zájezdu a zákazník ve smlouvě o zájezdu ujednají práva a povinnosti v rozporu s tím, co stanovuje NOZ, je takové smluvní ujednání neplatné, jestliže jde v neprospěch zákazníka. Stanovuje tak § 2549 NOZ. Platí ovšem i zásada vyjádřena v § 574 NOZ, dle které je na právní jednání osob třeba hledět jako na platné než jako na neplatné. „Navíc jelikož neplatnost právního jednání je podle NOZ postavena na zásadě relativní neplatnosti, zůstane i relativně neplatná smlouva platnou, dokud se druhá strana, v tomto případě spotřebitel, neplatnosti nedovolá.“ (Havlíčková, 2015)

4 Aktuální problémy právní úpravy cestovního ruchu

„Právo cestovního ruchu není vyhraněnou oblastí, jednotliví autoři si přidávají různé otázky, dokonce je problémem, jak celou oblast nazývat.“ (Petráš, 2015)

Pan Petráš ve svém článku z roku 2005 také uvádí různé názvy knih zabývajících se právní úpravou cestovního ruchu. On pro svou knihu použil název *Právo a cestovní ruch*, na Slovensku se knihy zabývající se touto tematikou nazývají například *Právo cestovného ruchu* a v Německu používají výraz *Reiserecht* (Cestovní právo). Nejzajímavějším problémem pan Petráš shledává mnoholetou přípravu speciálního zákona o podpoře rozvoje cestovního ruchu, o kterém Ministerstvo pro místní rozvoj prohlásilo, že o něj nemá zájem, ovšem jiné prvky státní politiky s tímto zákonem počítají.

Právní úprava cestovního ruchu není příliš rozsáhlá, což se ovšem nedá říct o množství sporů. Při řešení těchto sporů spočívá problém v tom, kterým předpisem se řídit. V evropské právní úpravě je klíčová Směrnice č. 90/313/EHS, která byla od začátku chápána jako řešení provizorní, jelikož měla být nahrazena. V důvodové zprávě k ZCR je řečeno, že implementace směrnice nemusí být příliš důkladná – tedy že si Česká republika může spory řešit po svém a držet se až směrnice nové, která měla být připravena do vstupu České republiky do Evropské unie. V Evropské unii je Česká republika již 14 let a pořád existuje jen směrnice původní. Nová směrnice by měla být mnohem rozsáhlejší. Tato směrnice, respektive neexistence nové směrnice, není jediným problémem.

Další diskutovanou otázkou je pojištění cestovních kanceláří. Téměř ve všech členských státech Evropské unie jsou práva klientů zaručena i jinými způsoby, než pouhým pojištěním cestovní kanceláře. Tato povinnost provozovatelům cestovních kanceláří vychází ze zákona a bez sjednaného pojištění nejsou schopni získat oprávnění pro provozování cestovní kanceláře. Zákonodárci ovšem počítali s velikou obezřetností pojišťoven a tedy s malým počtem cestovních kanceláří. Ovšem pojišťovny nemají problém s pojištěním kohokoliv a čehokoliv a proto se v České republice nachází asi desetkrát více cestovních kanceláří, než jaké byly původní plány. Jelikož pojištění získají i nejpochybnější cestovní kanceláře, velmi často dochází k jejich úpadkům a následným sporům, zda zákazníkům vrátit veškeré zaplacené finanční prostředky. Spoustu problémů vychází ze samotné smlouvy o zájezdu, nejaktuálnějším problémem je pravděpodobně ztráta radosti z dovolené. V zákonech se setkáme pouze s pojmem „*újma za narušení dovolené*“,

ovšem určení vady a její důležitosti je často otázka velmi subjektivní. Jako ilustrativní případ je často popisována událost, kdy zástupci letecké společnosti přinutili ženu vystoupit z letadla bez jakéhokoliv důvodu, aby se až později dozvěděla, že se tak stalo kvůli překročení dovoleného počtu dětí mladších dvou let na palubě. Městský soud v Praze dotyčné přiznal náhradu ve výši 20 000,- Kč za způsobení psychické újmy, ne za narušení dovolené.

Jádrem ZCR je pouhých 11 paragrafů, což je rozsah velmi omezený a proto je zde mnoho prostoru pro tzv. díry v zákoně. Obecným terčem vtipů bylo například vložení horské služby do ZCR, které následně vynutilo přejmenování zákona (přidáno „o výkonu některých činností“). Další velmi kritizovanou věcí je převedení činnosti průvodce z živnosti vázané na živnost volnou, což vede k minimální kvalitě průvodců. Odborníci cestovního ruchu hovoří o tom, že jedním z největších problémů cestovního ruchu je chaos v legislativě a vyvstávají tak problémy vnitrostátní i evropské, pro které je důležité především vydání nové směrnice. (Aktuální problémy právní úpravy cestovního ruchu, 2015)

5 Smlouva o zájezdu cestovní kanceláře Dezka

Cestovní kancelář DEZKA Děčín s.r.o. funguje již od roku 1990 jako cestovní a dopravní kancelář. Disponuje několika vlastními zájezdovými autobusy, malými autobusy, tranzity i několika osobními automobily. Pořádá zájezdy jak po České republice, tak do zahraničí – Francie, Chorvatska, Itálie, Maďarska, Německa, Polska, Rakouska a Španělska. Zákazníci si mohou vybrat z několika kategorií, a to last minute zájezdy, pobytové a poznávací zájezdy, lázeňské pobyty, exotické zájezdy nebo jedno či dvou denní zájezdy. Zaměřují se také na skupinové zájezdy či prodej letenek.

Zákazník, který se rozhodne cestovat s touto cestovní kanceláří, obdrží tiskopis smlouvy o zájezdu, který obsahuje všechny důležité informace o společnosti (kontakt, sídlo, IČ, bankovní spojení) a o zájezdu (název zájezdu, země pobytu, letoviště, termín, název hotelu, typ pokoje a jeho vybavení, služby za poplatek, stravování). Dalším oddílem jsou informace o dopravě, kde je k nalezení typ dopravy, den odjezdu a den návratu, nástupní místo a informace o místence. Dále se zde nachází informace o předání pokynů k zájezdu, informace o objednateli a účastnících zájezdu, rozpis ceny zájezdu, rozpis plateb a prohlášení objednatele zájezdu. Na závěr je samozřejmě vyplněno datum uzavření smlouvy a podpisy zúčastněných stran. (CK Dezka, 2015)

Součástí smlouvy o zájezdu jsou také všeobecné smluvní podmínky pro účast na zájezdu cestovní kanceláře DEZKA Děčín s.r.o. platné od 1. 10. 2016. V následujících kapitolách budou rozebrány důležité body všeobecných smluvních podmínek, celý dokument je k nalezení v Příloze B - Smlouva o zájezdu a Všeobecné smluvní podmínky CK Dezka Děčín, s.r.o. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

5.1 Úvodní ustanovení, smluvní strany a předmět smluvního vztahu

V části Úvodní ustanovení nalezneme informace o platnosti smluvních podmínek a celé označení společnosti. Dále se zde nachází informace o skutečnosti, že smluvní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu a jaká je jejich platnost. V těchto ustanoveních také nalezneme informaci o tom, na co se smluvní podmínky nevztahují.

Účastníci smluvního vztahu jsou dle smluvních podmínek CK Dezka a zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba. Smluvní vztah mezi účastníky se řídí

smlouvou o zájezdu, potvrzením o zajištění cestovních služeb, všeobecnými smluvními podmínkami, zákonem č. 159/1999 Sb. a NOZ. Ve všeobecných smluvních podmínkách je dáno, že v případě odlišnosti smlouvy o zájezdu a všeobecných podmínek je směrodatná smlouva o zájezdu.

Smluvní vztah vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, respektive jejím přijetím zákazníkem nebo zástupcem, a to na základě plné moci. Podepsáním smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je obeznámen s jejím obsahem a že obdržel přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny podmínky přijímá a souhlasí s nimi. Ovšem právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká až zaplacením celé ceny objednaných služeb, které jsou uvedeny ve smlouvě. Pokud zákazník neuhradí celou částku do určeného data, nevzniká CK Dezka povinnost tyto služby poskytnout a zároveň má CK Dezka právo na účtování stornopoplatků, a to i v případě, že klient neprovedl ani částečnou úhradu. Služby jsou zákazníkovi závazně rezervovány až v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu cestovní kancelář.

Předmětem smlouvy o zájezdu CK Dezka je tuzemský nebo zahraniční zájezd, který podléhá předem stanovené kombinaci služeb cestovního ruchu dle ZCR. Předmětem mimo to může být i variabilní soubor služeb cestovního ruchu sestavený na základě individuálních požadavků zákazníka či jiné služby cestovního ruchu, které cestovní kancelář poskytuje přímým dodáním vlastních služeb či jejich zprostředkováním. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Definování stran smlouvy o zájezdu, vznik smluvního vztahu i předmět smlouvy jsou v souladu s právními předpisy. Částečně nevýhodná pro zákazníka může být část informující o vzniku smluvního vztahu, kde je řečeno, že smluvní vztah vzniká přijetím smlouvy zákazníkem (či zástupcem) a podpisem zákazník pouze stvrzuje, že je obeznámen s obsahem smlouvy a všeobecnými podmínkami. Z tohoto vyplývá, že k uzavření smlouvy stačí pouhé nevyjádření souhlasu, tuto skutečnost ovšem zákon nezakazuje. Pravděpodobně je tato část podmínek myšlena tak, že zákazník smlouvu přijímá jejím podepsáním, ovšem formulace může být zavádějící. Měl by být jasně definován vznik smluvního vztahu v okamžiku podpisu smlouvy zákazníkem a cestovní kancelář.

Tato část všeobecných smluvních podmínek by mohla být rozšířena o specifikování pojmu „zahájení zájezdu“ a také doplněna o pojem „ukončení zájezdu“, které si každý zákazník může vyložit po svém, a mohly by být předmětem sporů. V části zabývající se změnami smlouvy o zájezdu, konkrétně změnami ze strany zákazníka, by mohla cestovní kancelář upozornit zákazníka na možnost, že převedení zájezdu na jinou osobu nemusí být

v některých případech možné, například z právních či technických důvodů, jako je například lhůta pro zajištění víza. Cestovní kancelář Dezka v této kapitole upozorňuje pouze na manipulační poplatek a způsob doručení oznámení o změně.

5.2 Platební podmínky

CK Dezka má dle všeobecných obchodních podmínek právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Kompletní platba musí být připsána na účet cestovní kanceláře nebo zaplacená v hotovosti nejpozději 30 dní před poskytnutím první služby. Platba bezhotovostní i hotovostní se považuje za uhrazenou až ve chvíli, kdy je částka připsána na účet nebo uhrazena v hotovosti. Cestovní kancelář má také právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny objednaných služeb, pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak. Pokud je celková částka nižší, než 1500,- Kč, musí být zaplacená při objednání zájezdu, pokud není s klientem dohodnuto jinak. V případě objednání zájezdu ve lhůtě kratší, než 30 dní před začátkem poskytování služeb, musí být celá částka uhrazena ihned. Při uzavření smlouvy o zájezdu prostřednictvím smluvního prodejce zákazník zaplatí zálohu i doplatek na účet CK Dezka. Může také provést úhradu u smluvního autorizovaného prodejce, ovšem na vlastní zodpovědnost.

Pokud zákazník nedodrží termín úhrady ceny zájezdu, je cestovní kancelář oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit stornopoplatky plynoucí ze smlouvy.

Ceny uvedené v katalogu CK Dezka jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, cen za dopravu a plateb spojených s dopravou, které jsou platné v době přípravy tiskových podkladů katalogů a ceníků. Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a plateb spojených s dopravou, kterými jsou například letištní a přístavní poplatky. Cestovní kancelář také může zvýšit cenu v případě zvýšení směnného kurzu české koruny v průměru o více než 8%, ale pouze v případě, že k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Zároveň musí být nejpozději 21. den před zahájením zájezdu odesláno zákazníkovi písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu. Zvýšení cen se vztahuje pouze na zákazníky, kteří si zájezd rezervovali či zaplatili zálohu. Zvýšení cen se nevztahuje na zákazníky, kteří již uhradili plnou cenu zájezdu. Posledním sdělením týkajícím se platebních podmínek je upozornění týkající se poskytování služeb – budou poskytnuty pouze účastníkům, kteří zaplatili plnou cenu zájezdu. V případě neuhrazení ceny zájezdu

do daného termínu je cestovní kancelář oprávněna zájezd zákazníkovi zrušit a požadovat stornopoplatky. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Způsob uhrazení ceny zájezdu ani kalkulace cen nejsou v NOZ upraveny, stanovení těchto podmínek je na uvážení cestovní kanceláře. Neobsahují žádné nejasné informace. Dle NOZ má cestovní kancelář právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu, pokud zákazník nedodrží termín úhrady služeb a je také oprávněna požadovat přiměřené stornopoplatky. Část smluvních podmínek zabývající se zvýšením ceny je také v souladu s právními předpisy a je jasně a přehledně vysvětlena.

5.3 Práva a povinnosti smluvních stran

Ve smluvních podmínkách nalezneme vyjmenovány základní práva a povinnosti zákazníka i cestovní kanceláře. Zákazník má například právo na řádné poskytnutí ujednaných a zaplacených služeb, být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahem služeb a cen, právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy za předem stanovených podmínek, právo na ochranu osobních dat či právo na reklamaci vad poskytovaných služeb.

K základním povinnostem zákazníka patří například spolupráce s cestovní kanceláří nezbytná k řádnému plnění služeb, doložení souhlasu zákonného zástupce v případě, že je zákazník starší 15 a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu zákonného zástupce, oznámit účast cizích státních příslušníků či zaplatit cenu zájezdu v souladu se smlouvou o zájezdu.

V případě, že je zákazníkem právnická osoba, je její povinností seznámit své účastníky zájezdu se smluvními podmínkami cestovní kanceláře Dezka a s dalšími informacemi poskytnutými cestovní kanceláří Dezka. Jeho povinností je také odevzdat cestovní kanceláři předem jmenný seznam účastníků a určit vedoucí skupiny v případě, kdy není zajištěn doprovod průvodcem.

Cestovní kancelář Dezka je povinna informovat zákazníky o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a mohly by mít vliv na jeho rozhodování. Dále je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případku úpadku dle ZCR. Cestovní kancelář není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem sjednaných služeb.

V posledním odstavci oddílu práv a povinností nalezneme informaci o probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky cestovní kanceláře. Komunikace musí

dodržovat etické normy a odpovídající zákony, zejména zákon 200/1990 Sb., V případě, že dojde k výskytu nežádoucích projevů, může být komunikace z obou stran ukončena a tato skutečnost je považována za podstatné porušení smlouvy o zájezdu. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Práva a povinnosti cestovní kanceláře jsou stanovena v § 9 a § 10 ZCR. Jsou jimi povinnost mít uzavřenou smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku CK, povinnost mít označenou provozovnu a propagační materiály slovy „cestovní kancelář“, předložit na vyžádání potvrzení o povinném pojištění a například povinnost informovat zákazníky o všech skutečnostech, které jsou jí známy a mohou mít vliv na koupi zájezdu. Všechny tyto povinnosti cestovní kanceláře jsou splněny.

5.4 Změny sjednaných služeb a poplatky za změnu služeb

Rozsah sjednaných služeb je dán rozpisem uvedeným na smlouvě o zájezdu či odvozený z katalogové či internetové nabídky. Každé další rozšíření či změna služby nad rámec nabídky musí být uvedeno ve smlouvě a uhrazeno před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář je oprávněna před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy (z objektivních důvodů), ovšem změnu musí zákazníkovi navrhnout, společně s navrhovanou změnou musí uvést i novou cenu, pokud došlo ke změně ceny původní. Zákazník má poté právo na rozhodnutí, kterým může na změny přistoupit či od smlouvy odstoupit bez nutnosti hrazení jakýchkoliv poplatků. Cestovní kancelář určí lhůtu, ve které se zákazník může rozhodnout, nesmí ovšem být kratší než 5 dnů od data doručení návrhu zákazníkovi. Pokud se zákazník v této lhůtě nevyjádří, je návrh brán jako přijatý.

Cestovní kancelář je oprávněna provést změny dohodnutého obsahu smlouvy, pokud je zajištěno plnění ve stejné či vyšší kategorii. Tyto změny cestovní kancelář provádí s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, přičemž rozsah a kvalita služeb musí být zachována a cena se z důvodu provedení těchto změn nemění. Případné navýšení cen služeb jde k plné tíži cestovní kanceláře. Všechny změny musí být zákazníkovi oznámeny bez zbytečného odkladu a zákazník v těchto případech nemá právo na odstoupení od smlouvy, aniž by musel zaplatit stornopoplatky, pokud se nejedná o změny podstatné, kterými se rozumí posunutí zahájení či ukončení akce o více, než 48 hodin, zásadní změny místa a kategorie ubytování a významná změna programu či trasy zájezdu. Naopak se za podstatnou změnu nepovažuje změna nebo zrušení nástupního místa, trasa do cílové destinace, změna přepravce, uskutečnění mezipřistání, změna letového řádu či

změna ubytovací kapacity, pokud je ve stejné či vyšší kategorii, nabízí stejný rozsah služeb a je umístěno ve stejné oblasti.

Cestovní kancelář si všeobecnými podmínkami vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu, a to z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností. Například se jedná o stávky, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, terorismus a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla předvídat ani ovlivnit. V těchto případech zákazníkům nevzniká právo na slevu z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy o zájezdu. Pokud je zájezd zrušen z důvodu války, zemětřesení, povstání, stávky, karantény, extrémních klimatických jevů a dalších okolností způsobených vyšší mocí, obdrží zákazník plnou cenu zájezdu zpět a nevzniká mu nárok na žádné další náhrady. Aktuální bezpečnostní situaci v cílové destinaci je vždy zveřejňována Ministerstvem zahraničních věcí České republiky a tyto informace jsou pro cestovní kancelář rozhodující. Ke zrušení zájezdu dojde ve chvíli, kdy je vydáno výslovné nedoporučení cestování do dané destinace.

Pokud dojde v důsledku povětrnostních, technických či mimořádných okolností, které cestovní kancelář nemůže ovlivnit, ke změně odjezdu či odletu, cestovní kancelář má právo na změnu trasy, dopravní společnosti, typu autobusu či letadla nebo mezipřistání. V takových případech cestovní kancelář neposkytuje náhrady za služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. Cestovní kancelář převezme náklady na náhradní dopravu v případě změny příjezdového nebo odjezdového místa oproti stanovenému, a to do výše vlakového jízdného 2. třídy nebo autobusového jízdného.

Dle odstavce 7. 1. písm. i) všeobecných smluvních podmínek je cestovní kancelář oprávněna 20 dnů před zahájením zájezdů zrušit, pokud není dodržen minimální počet účastníků, který je v případě autobusové dopravy stanoven na 32 osob a v případě letecké dopravy na 15 osob, pokud v nabídce není stanoveno jinak.

Zákazník je oprávněn kdykoliv před zahájením zájezdu písemně cestovní kanceláři oznámit, že se místo něj zájezdu zúčastní osoba uvedená v oznámení. Osoba uvedená v oznámení se stává zákazníkem dnem doručení tohoto oznámení, které musí obsahovat prohlášení a podpis nového zákazníka, kterým stvrzuje, že s uzavřenou smlouvou souhlasí. Za změnu zákazníka bude cestovní kancelář účtováno 500,-Kč/osoba/změna, které původní a nový zákazník uhradí společně a nerozdílně. Pokud dojde ke změně počtu osob v ubytovací jednotce, posuzuje se tato skutečnost jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené. Pokud je vícelůžkový pokoj či apartmán obsazen menším počtem osob, čímž se změní cena ubytování pro ostatní klienty,

musí zákazníci, kteří provedli změnu, tento rozdíl doplatit. V případě leteckých zájezdů je změna jména, termínu, letu, odletového místa a cílové destinace vždy považována za zrušení původní dopravy a zpravidla je účtován stornopoplatek ve výši 100% ceny letenky.

Na základě přání zákazníka cestovní kancelář provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě, pokud je to možné. Jedná se například o změnu termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změnu služeb či dopravy. Pokud je o tyto změny požádáno 50 a více dní před zahájením zájezdu, cestovní kancelář si účtuje manipulační poplatek 500,- Kč/osoba/změna. Ovšem je-li o změnu požádáno ve lhůtě kratší, než 50 dní před zahájením zájezdu, cestovní kancelář takovou skutečnost považuje za zrušení původní smlouvy a je oprávněna účtovat si stornopoplatky. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Dle NOZ je cestovní kancelář oprávněna změnit podmínky uskutečnění zájezdu jen pokud je k tomu nucena vnějšími podmínkami. Tato část by mohla být sporná, jelikož není přesně definováno, které všechny situace lze považovat za „vnější podmínky“. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře uvádějí konkrétní situace, kvůli kterým je možné změnit sjednané služby. Pro zákazníka je vytyčení přesných situací výhodnější, než obecná a neurčitá formulace uvedená v NOZ.

§ 2531 NOZ uvádí, že pokud zákazník neodstoupí od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Všeobecné smluvní podmínky uvádí, že pokud zákazník od smlouvy v určené lhůtě neodstoupí, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí. I když jsou všeobecné smluvní podmínky odkloněny od zákona pouze ve výrazech „platí, že“ a „má se za to, že“, jedná se o ujednání, které se odchyluje od zákona v neprospěch zákazníka a tím pádem je dle § 2549 NOZ neplatné.

5.5 Další ujednání

Dle odstavce 9. 1. Všeobecných smluvních podmínek je cestovní kancelář oprávněna v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků provádět operativní změny v programu a službách poskytovaných během zájezdu. V takových situacích je cestovní kancelář povinna zabezpečit náhradní program a služby o stejném rozsahu a kvalitě jako byly původní služby, přičemž musí být zachován charakter zájezdu či služeb. Pokud je důsledkem změn programu a služeb snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb, je cestovní kancelář povinna upravit cenu zájezdu.

Pokud zákazník plánuje případné přípoje, dovolené, obchodní termíny aj., musí brát v úvahu možnost výraznějšího zpoždění.

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů, tedy poskytovatelů ubytování a cestovní kancelář na něj nemá žádný vliv. Zákazník si ovšem může připlatit za tzv. garanci umístění pokoje, kterou některé ubytovací zařízení poskytují. Zákazník musí vzít na vědomí, že fotografie ubytování jsou v katalogu či na webu pouze ilustrační a nemusí vždy korespondovat s pokojem, ve kterém bude zákazník ubytován.

Dle Dalšíh ujednání je zákazník povinen dostavit se na místo nástupu nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem či odletem. Realizace svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků a nemusí být vždy v okamžité návaznosti na odlet/přilet.

Tato ujednání nejsou v NOZ upravena. Možným sporem mezi zákazníkem a cestovní kanceláří by mohl být subjektivní pohled na kvalitu a rozsah sjednaných služeb, které hrají roli při změně služeb a případném vypočítávání nižší ceny zájezdu. Cestovní kancelář by ve svých podmínkách měla uvést rozhodující faktory při hodnocení kvality a rozsahu služeb.

5.6 Odstoupení od smlouvy o zájezdu

Dle smluvních podmínek cestovní kanceláře je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu, musí tak učinit písemně a nezpochybnitelným způsobem. Není nutné uvádět důvod s tím, že musí být uhrazeny stornopoplatky. Dále je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže nesouhlasí s návrhem změny smlouvy ze strany cestovní kanceláře a ta mu vrátí všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez připočítání stornopoplatku. Zákazník může od smlouvy odstoupit, i pokud cestovní kancelář poruší povinnosti, které jí vyplývají ze smlouvy s tím, že v případě prokázání porušení povinností musí zákazníkovi vrátit všechny již zaplacené finanční prostředky.

Cestovní kancelář je oprávněna odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, přičemž zákazník je povinen uhradit stornopoplatky. Dále z důvodu zrušení zájezdu kvůli nedodržení minimálního počtu účastníků nebo z důvodu zásahu vyšší moci, přičemž zákazníkovi budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky.

Stornopoplatky cestovní kancelář účtuje za každého přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Jejich výši zobrazuje Tabulka 1. Sloupec nazvaný „Doba“ znamená dobu před stanoveným odjezdem nebo počátkem čerpání služeb, ve které cestovní kancelář obdržela potvrzení o zrušení zájezdu ze strany zákazníka. Sloupec „Výše stornopoplatku“

znázorňuje částku či procentuální část z ceny zájezdu, kterou je zákazník povinen uhradit, ovšem minimálně vždy 1 000,- Kč.

Tabulka 1: Stornopoplatky

Doba	Výše stornopoplatku
Více než 50 dní	1000,- Kč
49 – 40 dní	10%
39 – 30 dní	30%
29 – 20 dní	60%
19 – 10 dní	80%
9 dní a méně	100%

Zdroj: (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Pro výpočet stornopoplatků jsou určena i další pravidla. U všech zájezdů obsahujících leteckou dopravu do exotických destinací (Thajsko, Vietnam, USA) má cestovní kancelář právo účtovat si skutečně vzniklé náklady na letenku. Většinou se jedná o stornopoplatek ve výši 100% ceny leteckých služeb bez ohledu na dobu, kdy bylo zrušení zájezdu oznámeno. Pokud je stornován účastník zájezdu za speciální cenu či zcela zdarma, platí minimální výše stornopoplatku 1 000,- Kč.

Pokud je na smlouvě o zájezdu uvedena cena za celou ubytovací jednotku a zájezd stornuje pouze část osob ubytovaných ve stejné jednotce, je zákazníkům účtován jednorázový poplatek 500,- Kč za osobu a cena za ubytovací jednotku se nemění.

V případě storna z velice závažných důvodů (nemoc cestujícího či blízkého příbuzného, který je také účastníkem zájezdu, úmrtí v rodině) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80% účtovaných nákladů, pokud účastníci současně se smlouvou o zájezdu uzavřeli i smluvní pojištění přímo u CK Dezka či u jiné pojišťovny. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Ve všeobecných podmínkách cestovní kanceláře nejsou uvedeny některé skutečnosti, které jsou uvedeny v zákoně a pro zákazníka by mohly být výhodné. Jedná se o zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře. Pokud zájezd zruší ve lhůtě kratší, než 20 dnů před zahájením zájezdu, musí zákazníkovi uhradit penále ve výši 10% z ceny zájezdu, pokud ovšem neprokáže, že ke zrušení zájezdu vedl nedostatečný počet účastníků (uvedený v podmínkách zájezdu) nebo vyšší moc. Dle Směrnice Evropského parlamentu má zákazník také právo na odstoupení od smlouvy, pokud v cílové destinaci nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající vliv na poskytování zaplacených služeb.

V takovém případě zákazník není povinen hradit stornopoplatky, ovšem nevzniká mu ani nárok na dodatečné odškodnění.

5.7 Reklamační řád a cestovní pojištění

Zákazník má právo na reklamaci, pokud zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek. Nejoptimálnější je vznést připomínky písemnou formou, ve které je zcela jasným způsobem vymezen rozsah reklamovaných skutečností. Reklamace musí být uplatněna u CK Dezka nebo u zprostředkovatele smlouvy o zájezdu. Zákazník má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu vady.

Zákazník by měl reklamaci uplatnit včas, aby mohla být sjednána náprava již v době vyskytnutí vady, a to za spolupráce průvodce, delegáta nebo jiného zástupce cestovní kanceláře v místě pobytu. Případně lze reklamaci řešit prostřednictvím telefonní linky. Pokud zákazník na vady neupozorní v místě pobytu, vystavuje se riziku, že se zmenší či omezí jeho nárok na uznání reklamace.

Cestovní kancelář je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace, nevyžaduje-li povaha řízení dobu delší nebo není-li delší doba sjednána se zákazníkem. V případě, že mezi zákazníkem a cestovní kanceláří dojde ke sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může být zákazníkem podán návrh na mimosoudní řešení sporu Českou obchodní inspekci.

Cestovní kancelář nenese odpovědnost za úroveň, cenu či vzniklou škodu u služeb a akcí sjednaných mimo smlouvu o zájezdu pořádaných jinými subjekty. Cestovní kancelář je zcela osvobozena od finanční kompenzace za vady způsobené třetí stranou, jako je například stavební činnost, hluk v letovisku, sousedé či havárie. Pokud bylo u nabídky uvedeno, že se jedná o letovisko prezentované jako živé a rušné místo, možný hluk nemůže být předmětem reklamace. Tím také nemohou být projevy odlišností v mentalitě každého etnika.

Cestovní kancelář není zodpovědná za případné znečištění pláže či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů, stejně tak není zodpovědná za výskyt nepříjemného hmyzu v ubytovacím zařízení. Takový problém je nutné řešit okamžitě se správou ubytovacího zařízení.

Ceny zájezdů předmětné cestovní kanceláře nezahrnují cestovní pojištění, pojištění léčebných výloh, pojištění odpovědnosti za školy ani pojištění stornopoplatků. Zákazník

má možnost pojistit se při podpisu smlouvy přímo v cestovní kanceláři, ovšem cestovní kancelář v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel.

V případě, že dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla při letecké přepravě, cestující je povinen tuto skutečnost nahlásit ihned po přiletu na letišti, kde s ním příslušní pracovníci sepíší protokol nezbytný pro další jednání s dopravcem. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Oddíl všeobecných podmínek zabývající se vadami a reklamacemi služeb není v rozporu s platnými právními předpisy.

5.8 Zvláštní ujednání

Oddíl zvláštní ujednání je věnován především právním formalitám, jako je ochrana osobních údajů, jejich poskytování, zpracovávání a shromažďování, dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, který bude dne 25. 5. 2018 nahrazen GDPR (z anglického General Data Protection Regulation), tedy Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu vyslovuje souhlas se zpracováním a shromažďováním osobních údajů v rozsahu: jméno a příjmení, datum narození, bydliště, elektronický kontakt nebo kontaktní adresa. Při zpracovávání osobních údajů je cestovní kancelář povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech. Zákazník je oprávněn souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemně odvolat. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

Této problematice se NOZ v souvislosti se smlouvou o zájezdu nevěnuje, ovšem platí zde ustanovení uvedená v oddíle šestém, Osobnost člověka. Všeobecné smluvní podmínky nejsou v rozporu s tímto oddílem NOZ.

5.9 Ostatní

Pro několik oddílů všeobecných podmínek byla pro účely této práce vytvořena kapitola Ostatní. Zahrnuje kapitoly zabývající se delegáty, zdravotní způsobilostí zákazníků, ztrátou cestovních dokladů, platbou poukázkami, povinným pojištěním cestovní kanceláře a dalšími ujednáními a upozorněními.

Všechna střediska z nabídky cestovní kanceláře jsou obsluhována delegáty nebo asistenčním servisem. Jejich služby jsou poskytovány zdarma v rámci komplexních služeb. Služby delegátů jsou poskytovány pouze v hlavní sezóně, v roce 2017 se jednalo konkrétně o období od 23. 6. do 7.9.

„Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.“ (Všeobecné smluvní podmínky, 2017, str. 4)

Pokud dojde ke ztrátě či odcizení cestovních dokladů v průběhu zájezdu, je zákazník povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové či náhradní doklady na své vlastní náklady a sám.

Cestovní kancelář umožňuje platby poukázkami Sodexo, Cheque déjeuner, Benefit program, Accor services a dalšími. Platba je ovšem možná pouze přímo v cestovní kanceláři, ne u autorizovaných prodejců a maximální hodnota poukázek pro jednu smlouvu o zájezdu je 5 000,- Kč. Poukázky lze využít pouze pro platbu ubytování, ne pro úhradu doplňkových služeb jako je doprava, pojištění, stravování nebo vstupenky a další. Nelze je také využít pro úhradu last minute zájezdů.

CK Dezka je pojištěna pro případ úpadku dle ZCR u společnosti Generali Pojišťovna a. s., které bylo dle zvláštního právního předpisu uděleno povolení pro pojištění dle ZCR. Informace o tomto pojištění jsou dostupné na všech pobočkách i u autorizovaných prodejců, navíc každý zákazník obdrží doklad o pojištění se smlouvou či potvrzením o zájezdu.

V kapitole Další ujednání a upozornění jsou specifikovány ceny za ubytování pro dospělé a děti na přistýlce a vysvětleny některé pojmy týkající se cen ubytování uvedené v katalogu či na webu.

Dále jsou zde k nalezení informace o pokynech k odjezdu, které jsou zasílány výhradně na e-mailovou adresu zákazníka nejdříve 10 dní a nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Zákazník si může vyzvednout vytištěné podklady zdarma přímo v cestovní kanceláři nebo u autorizovaného prodejce. Další možností je nechat si tištěné podklady zaslat na určitou adresu, tato služba je ovšem za poplatek 50,- Kč.

Cestovní kancelář vlastní klimatizované autobusy, kterými dopravuje zákazníky do cílových destinací, případně využívá služeb smluvních partnerů. Pro přepravu platí zvláštní Přepravní podmínky autobusové dopravy CK Dezka, které jsou součástí všeobecných podmínek. Zasedací pořádek se řídí počtem prodaných místenek, které jsou nepovinné. Cestovní kancelář garantuje společně cestujícím osobám sedadla vedle sebe a pohromadě,

a to i bez místenky. Při cestování autobusem jsou povolena dvě zavazadla – jedno hlavní do hmotnosti 20 kg a příruční zavazadlo do autobusu. Cestující nejsou oprávněni přepravovat objemné tašky udržující stálou teplotu a balení PET lahví.

Letecká doprava je zajišťována především charterovými lety společností Travel Service, Smart Wings, Wizz Air, Vueling a ČSA. Každý cestující obdrží elektronickou letenku, se kterou je schopen se sám odbavit. Děti do dvou let nemají nárok na sedadlo a za každé takové dítě je účtován manipulační poplatek 2 500,- Kč, za děti straší dvou let je účtována stejná cena jako za dospělou osobu. Každá letecká společnost má jinak specifikována zavazadla, většinou se odbavené zavazadlo pohybuje od 14 kg do 20 kg a malé příruční zavazadlo do 5 kg. Ceny letenek jsou v katalogu a na webu uváděny včetně všech poplatků, ovšem letecké společnosti i CK Dezka si vyhrazují právo na zvýšení ceny letenek v důsledku nestabilního vývoje cen leteckého paliva.

Další bod se zabývá ubytováním a jeho klasifikací. Klasifikace uvedena v katalogu či na webu je pouze hodnocení cestovní kanceláře, ne oficiální kategorizace. Rozdělování pokojů má vždy na starost recepce hotelu. Jednolůžkové pokoje, které jsou ve většině případů za příplatek, jsou menší a bez balkónu. Pokud je u některých pokojů uvedeno „s výhledem na moře“, tento výhled není zaručen, jelikož mnoho hotelů je situovaných uprostřed borových hájů. U žádných apartmánů, bungalovů a soukromých penzionů není poskytován úklid v průběhu zájezdu, pouze úklid závěrečný. K vybavení těchto ubytovacích jednotek nepatří ručníky, toaletní papír ani saponáty na mytí nádobí. Pokud je součástí služeb ubytování v objektu s bazénem, musí klienti počítat s určitým časovým omezením, například v době jejich údržby či čištění. Pokud je v ceně ubytování zahrnuta služba Wi-Fi, nemusí být vždy dostupná přímo na pokoji, ale ve společných prostorách (recepce, lobby bar, restaurace, terasa atd.). Tuto službu nelze garantovat, stejně tak jako její kvalitu a rychlost připojení.

Na závěr všeobecných podmínek je uvedena jejich platnost a účinnost, odpovídající právní předpisy a informace o nedílných součástech, kterými jsou smlouva o zájezdu a přepravní podmínky autobusové dopravy. (Všeobecné smluvní podmínky, 2016)

V této části jsou vysvětleny ceny za ubytování, které jsou ovšem popsány poněkud zmateně a mohla by k nim být napsána jednoduchá legenda, vypadající například takto:

- Dospělá osoba – první a druhá osoba v ubytovací jednotce bez ohledu na věk

- První nebo druhé dítě do XY let – cena za dítě do určitého věkového limitu ubytované na stejném pokoji na přistýlce (v doprovodu dvou plně platících osob)
- Třetí nebo čtvrtá osoba – cena za dospělou osobu na stejném pokoji na přistýlce (v doprovodu dvou plně platících osob)
- První dítě na lůžku do XY let – cena za dítě do určitého věkového limitu na pevném lůžku (v doprovodu jedné plně platící osoby).

V tomto oddílu se také nalézají informace o podkladech k zájezdu, které cestující obdrží 7 – 10 dní před odjezdem. Dle názoru autorky práce může být pro některé účastníky zájezdu znepokojující, že všechny podklady obdrží ve velmi krátké lhůtě před zahájením zájezdu, proto by bylo dobré tuto lhůtu prodloužit alespoň na 14 dní před zahájením zájezdu. Stejně tak může být pro některé zákazníky nevhodné používání elektronické letenky a takzvaný „self check-in“, se kterým si někteří nemusí vědět rady. Bylo by vhodné, například za poplatek, nabízet možnost klasického odbavení prostřednictvím zaměstnanců letiště. Některé informace se ve všeobecných smluvních podmínkách vyskytují několikrát, například rozdělování ubytovacích kapacit nebo časy ubytování, což pro některé zákazníky může být zmatené a nepraktické, jelikož mohou hledat rozdílné informace v několika stejných sděleních.

Smlouva o zájezdu a všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Dezka jsou pravidelně aktualizovány a upravovány tak, aby splňovali podmínky příslušných zákonů. Je na nich patrná pečlivost, se kterou byli vypracovávány a odbornost osob, které je zpracovávají. Smlouva o zájezdu ani všeobecné smluvní podmínky neobsahují žádné protiprávní ujednání, které by mohlo být v rozporu se zákony. Samozřejmě je vždy prostor pro zlepšení. Některé body všeobecných podmínek jsou příliš stručné a zkušenější zákazník je schopný nalézt určité nedostatky.

Oproti smluvním podmínkám jiných cestovních kanceláří jsou všeobecné smluvní podmínky CK Dezka obsáhlejší a propracovanější, i když stále obsahují poměrně nepodstatné chyby, které nejsou v rozporu se zákonem.

Samotná smlouva o zájezdu obsahuje všechny náležitosti, které by měla, tedy označení smluvních stran, vymezení zájezdu uvedením času zahájení a ukončení, služby zahrnuté do ceny zájezdu, údaje o ceně zájezdu včetně rozvržení plateb, další služby nezahrnuté v ceně zájezdu a jejich ceny, údaje o ubytování, jeho poloze a kategorii, údaje o dopravě a způsob a rozsah stravování. Zbývající povinné náležitosti, tedy způsob uplatnění

práva z porušení povinností pořadatele a výše odstupného, jsou uvedeny ve všeobecných smluvních podmínkách, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

6 Návrh smlouvy o zájezdu

Pro účely vypracování návrhu smlouvy o zájezdu není použita žádná skutečná cestovní kancelář ani cestovní agentura. Jedná se pouze o návrh neobsahující žádné konkrétní názvy ani identifikační údaje. Návrh smlouvy o zájezdu je zpracován především v souladu s ustanoveními obsaženými v NOZ.

Návrh smlouvy o zájezdu obsahuje všechny povinné údaje, které jsou dané NOZ, konkrétně označení smluvních stran, zahájení a ukončení zájezdu a všech služeb zahrnutých do zájezdu i s místy jejich poskytování, údaje o ceně zájezdu včetně rozvržení všech plateb a záloh, ubytování a údaje o jeho poloze a kategorii, služby, jejichž cena není zahrnuta v celkové ceně zájezdu a jejich cena, doprava a údaje o druhu, kategorii a trase a způsob a rozsah stravování. Zbylé povinné náležitosti, tedy způsob uplatnění práva z porušení povinností pořadatele a výše odstupného, jsou pro lepší přehlednost uvedeny ve všeobecných smluvních podmínkách, společně s nepovinnými informacemi o způsobu reklamace a o řešení mimosoudních sporů. Tyto podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu a jsou sestaveny tak, aby mohly být součástí každé smlouvy o zájezdu a cestovní kancelář nemusela disponovat několika verzemi, které by korespondovaly s jednotlivými nabízenými zájezdy.

Návrh smlouvy o zájezdu byl vypracován po seznámení se s platnými právními předpisy a s již existujícími smlouvami o zájezdu a všeobecnými smluvními podmínkami několika cestovních kanceláří. Smlouva o zájezdu a všeobecné smluvní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, jsou k nalezení v Příloze A.

Dle NOZ není nutné uvádět ve smlouvě o zájezdu, případně v potvrzení o zájezdu či v podmínkách, více informací. Většina cestovních kanceláří má ovšem vytvořeny své vlastní podmínky, ve kterých jsou upraveny skutečnosti nad rámec zákona. Podpisem zákazník stvrzuje, že s podmínkami souhlasí a jsou tedy v případných sporech směrodatné. Pro účely této práce jsou vytvořeny podmínky jen z důvodu uvedení způsobu uplatnění práva z porušení povinností pořadatele a výše odstupného, a také z důvodu rozvedení či vysvětlení některých pojmů, které nemusí být zákazníkům jasné.

Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo navrhnout smlouvu o zájezdu, která je v souladu s platnými právními předpisy, především NOZ. Pro dosažení tohoto cíle bylo nutné seznámit se s aktuální právní úpravou smlouvy o zájezdu, se skutečnou smlouvou o zájezdu používanou v praxi a na tomto základě navrhnout případné změny a návrhy na zlepšení.

Hlavní výzkumnou otázkou mělo být zjištěno, zda smlouva o zájezdu používaná v praxi koresponduje s platnými právními předpisy. Analýzou stávajících všeobecných smluvních podmínek a smlouvy o zájezdu vybrané cestovní kanceláře bylo zjištěno, že tyto podmínky a smlouvy nejsou v rozporu s platnými právními předpisy. V některých bodech jsou všeobecné smluvní podmínky upraveny nad rámec zákona, což ovšem není protiprávní jednání a cestovní kanceláře se těmito přidanými body pouze chrání.

Teoretická část práce se zabývala především právní úpravou smlouvy o zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb., zákona č. 89/2012 Sb. a dle směrnice Evropského parlamentu a Rady EU.

V praktické části byly detailně popsány všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DEZKA Děčín, s.r.o. Podmínky byly rozebrány po jednotlivých oddílech, kratší oddíly byly sloučeny do větších kapitol. Tato smlouva o zájezdu a nedílné všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost 1. 10. 2016, přičemž odpovídaly i všem platným právním předpisům.

Autorka práce je přesvědčena, že hlavní i dílčí cíl této práce byly naplněny, jelikož se seznámila s platnými právními předpisy a již existující smlouvou o zájezdu, a na tomto základě navrhla novou smlouvu o zájezdu i se všeobecnými smluvními podmínkami, které obsahují všechny povinné náležitosti stanovené NOZ a jsou tedy v souladu s platnými právními předpisy.

Dle názoru autorky práce je potřeba vytvořit legislativní normu, která by pokrývala všechny oblasti, se kterými se zákazník může v průběhu zájezdu setkat. Spousta cestovních kanceláří si své smlouvy o zájezdu i smluvní podmínky upravuje dle svého uvážení, zkušeností a možností, což může být pro řadu zákazníků velmi nepřehledné a také tato skutečnost může vést k řadě sporů. Nová legislativní norma by měla být zpracována jasně a obsahovat přesně vymezené veškeré pojmy, aby nedocházelo ke sporům, ke kterým v současné době dochází velmi často a byly uvedeny v kapitole čtvrté.

Problémem je také dvojitý právní výklad zájezdu a souborných cestovních služeb, bylo by tedy zapotřebí do nové legislativní normy zapracovat i směrnice Evropské unie, aby pro zákazníky byla orientace v legislativě jednodušší a přehlednější.

Vztahy mezi smluvními stranami během uzavírání smlouvy o zájezdu vyžadují velkou míru pozornosti, jelikož k přijetí některých podmínek stačí pouhé nevyjádření nesouhlasu s určitou skutečností. Zákazníci nejsou ze strany podnikatelských subjektů ve většině smluvních vztahů dostatečně informováni o všech svých právech, která poté nejsou schopni náležitě uplatnit. Zákazníci samozřejmě nejsou ve většině případů ochotni seznamovat se s příslušnými legislativními normami, ani s podmínkami daných podnikatelských subjektů.

Seznam použité literatury

CK Dezka [online], 2015. Děčín: Pear [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: <http://www.dezka.cz/>

CK Dezka. *Všeobecné smluvní podmínky*. Děčín, 2016. 4s. [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: <http://www.dezka.cz/view.aspx?id=25>

HAVLÍČKOVÁ, Klára a Renata KRÁLOVÁ, 2015. *Cestovní právo*. V Praze: C.H. Beck. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-267-0.

LOHMANN, Gui a Alexandre PANOSSO NETTO, 2017. *Tourism theory: concepts, models and systems*. Wallingford, Oxfordshire, UK: CAB International. ISBN 978-178-0647-159.

MATZNER, Jiří, 2015. *Nová pravidla pro smlouvu o zájezdu dle NOZ*. Právní prostor [online]. Ostrava: ATLAS consulting spol. s r.o., 2015 [cit. 2017-12-06]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/rekodifikace/nova-pravidla-pro-smlouvu-o-zajezdu-dle-noz>

NOVOTNÝ, Petr, 2014. *Nový občanský zákoník: Smluvní právo*. Praha: Grada. Právo pro každého (Grada). ISBN 978-80-247-5164-1.

PETRÁŠ, René. Aktuální problémy právní úpravy cestovního ruchu. *Právní prostor* [online]. Ostrava: ATLAS consulting spol. s r.o., 2015 [cit. 2018-03-30]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/ostatni-pravo/aktualni-problemy-pravni-upravy-cestovniho-ruchu>

Porovnání dvou znění dokumentu č. 159/1999 Sb. *Změny zákonů* [online]. Praha: Soft Books, 2017 [cit. 2018-03-30]. Dostupné z: <http://www.zmenyzakonu.cz/zakon.aspx?k=159/1999%20Sb.&d1=01102000&d2=01072017&cmd=compareshort>

SELUCKÁ, Markéta, 2008. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. V Praze: C.H. Beck. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-807-4000-379.

SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/2302, *Právo EU: EUR-Lex* [online]. 11. 12. 2015 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32015L2302>

Sněmovní tisk 12, *Poslanecká sněmovna České republiky* [online]. Praha 1 - Malá Strana: Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, 28. 11. 2017 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=8&t=12&snzp=1>

ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK a Josef FIALA, 2014. *Občanský zákoník: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-630-3.

ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK a Josef FIALA, 2014. *Občanský zákoník: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-638-9.

Zákon č. 159/1999 sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, 1999. In: . Praha: Ministerstvo vnitra, ročník 1999, číslo 159.

Česká republika. Zákon č. 89 z 22. 3. 2012, zákon občanský zákoník. *Zákony pro lidi* [online]. Zlín: AION CS, spol. s r.o., 2017 [cit. 2017-12-06]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Bibliografie

PROQUEST. 2017. Databáze článků ProQuest [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz/>

MINISTERSTVO SPRAVEDLNOSTI ČR, 2015. Zájezd. *Nový občanský zákoník* [online]. Praha: Omega Design [cit. 2018-04-23]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/index.php/smluvni-pravo/konkretni-zmeny-ve-zvlastni-casti/zajezd>

Vládní návrh zákona, kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, 2017. In: . Praha: PARLAMENT ČESKÉ REPUBLIKY, ročník 2017, 12/0.

Seznam příloh

PŘÍLOHA A – NÁVRH SMLOUVY O ZÁJEZDU A VŠEOBECNÝCH SMLUVNÍCH PODMÍNEK	50
PŘÍLOHA B – SMLOUVA O ZÁJEZDU A VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK DEZKA DĚČÍN, S.R.O.	54

Příloha A – Návrh smlouvy o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínek

	Celý název společnosti Sídlo společnosti, pobočka IČO, DIČ Informace o zápisu v OR Číslo účtu Kontakt Webové stránky	SMLOUVA O ZÁJEZDU Číslo rezervace: Variabilní symbol: Označení zájezdu:
---	--	---

Zákazník	Účastník zájezdu	ANO	NE
Příjmení:	Jméno:		
Datum narození:	Občanství:		
Adresa – ulice a číslo:			
Adresa – město a PSČ:			
Číslo občanského průkazu / cestovního pasu:			
Kontaktní telefon:	E-mail:		
Nástupní místo	Sleva:		

Další účastníci zájezdu				
Příjmení, jméno	Datum narození	Adresa	Sleva:	Kontakt

Specifikace zájezdu				
Termín zájezdu:				
Země pobytu	Druh ubytování	Ubytování – název, kategorie, charakteristické znaky		Termín
Doprava - druh	Místo odjezdu	Místo příjezdu	Trasa cesty	Termín
Stravování – forma		Specifikace		

Cena zájezdu a rozvržení plateb

Základní cena za osobu	Počet účastníků
Cena se slevou (dítě)	Počet účastníků
Jiné slevy	
Příplatky (pojištění, pokoje, stravování, svoz)	
Celková cena zájezdu	

Platba č. 1	Datum splatnosti	Forma úhrady
Platba č. 2	Datum splatnosti	Forma úhrady
Platba č. 3	Datum splatnosti	Forma úhrady
Platba č. 4	Datum splatnosti	Forma úhrady

Zákazník svým podpisem potvrzuje, že převzal doklad o uzavřeném pojištění CK proti úpadku a byl informován o vízových a pasových požadavcích, jakož i zdravotních dokladech vyžadovaných pro potřeby cesty. Údaje o ubytování, dopravě a stravování jsou obsaženy v příslušném, aktuálním katalogu CK nebo na www.ck.cz. Dále pak svým podpisem potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Dále se svým podpisem zákazník zavazuje dostát povinností jím přihlášených osob vůči poskytovateli služeb. Podpisem souhlasí se zahrnutím osobních údajů svých i osob přihlášených do elektronické databáze CK v souladu se zákonem 101/2000 Sb.

..... Podpis zákazníka	Místo: Datum:	 Razítko a podpis CK
---------------------------	------------------	------------------------------

Všeobecné smluvní podmínky

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, jejímž podpisem zákazník přijímá tyto Všeobecné smluvní podmínky.

Základní pojmy

Zákazníkem se rozumí osoba objedávající zájezd. Pokud objednavatel zájezdu není zároveň účastníkem zájezdu, „nástupní místo“ a „sleva“ se nevyplňují. V případě, že objednavatel zájezdu je i účastníkem zájezdu, vyplní se všechny kolonky v oddílu „Zákazník“.

Dalšími účastníky zájezdu se rozumí osoby cestující společně se Zákazníkem, zahrnuti v celkové ceně. Pole „Sleva“ se vyplňuje v případě, že je účastníkem osoba mladší 12 let („Do 12 let“) nebo osoba mladší 2 let („Do 2 let“). Slevy se vyplňují také, pokud je účastník zájezdu držitelem karty ZTP nebo ZTP/P.

Druhem ubytování se rozumí druh ubytovacího zařízení – hotely, penziony, chaty apod. Kategorie hotelu se řídí oficiální kategorizací hotelu přidělenou, nikoliv objektivním stavem ubytovacího zařízení.

Druhem dopravy se rozumí doprava letecká, autobusová, vlaková či lodní. Ve všech případech je nutné znát místo odjezdu (odletu) a příjezdu (příletu). Transfery či svozy mohou být dohodnuty za příplatek.

Forem stravování je několik, vždy jsou uvedeny u dané nabídky zájezdu v katalogu či na webu CK. Jedná se především o „All inclusive“ (snídaně, oběd, večeře, dopolední a odpolední svačiny, neomezená konzumace místních nealkoholických a alkoholických nápojů ve vymezených časech), „Plná penze“ (snídaně, oběd, večeře), „Polopenze“ (snídaně, večeře), „Snídaně“ a „Bez stravy“. U některých hotelů se mohou objevit odlišnosti, které se uvádí do „Specifikace“.

Základní cenou za osobu se rozumí cena uvedená u dané nabídky, cena se slevou je cena za dítě do 12 let nebo do 2 let. Do pole „Počet účastníků“ se uvede počet účastníků za příslušnou cenu. Jinými slevami se rozumí nabídky typu „First minute“, „Last minute“ a slevy pro věrné zákazníky. Zákazník může připlatit za nadstandardní služby, například pojištění účastníků, transfery, svozy, pokoje s jiným výhledem či jednolůžkové pokoje nebo za vyšší formu stravování. Celková cena zájezdu je cena zahrnující všechny účastníky zájezdu, případné příplatky a slevy.

Pokud je smlouva o zájezdu uzavřena 6 a více měsíců před zahájením zájezdu, může být platba rozvrhnutá do 4 dílčích částí, pro jejichž rozpis slouží kolonky „Platby č. 1 – Platba č. 4“. V případě uzavření smlouvy o zájezdu 4 – 6 měsíců před zahájením zájezdu je

možné platbu rozvrhnout do 3 dílčích částí, v případě uzavření smlouvy o zájezdu 2 – 4 měsíce před zahájením zájezdu je možné platbu rozvrhnout do 2 dílčích částí a v případě uzavření smlouvy o zájezdu 2 měsíce a méně před zahájením zájezdu musí být celková cena zájezdu uhrazena najednou.

Způsob uplatnění práva z porušení povinností pořadatele

Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností pořadatele, nemusí pořadateli platit odstupné. Zákazník není povinen platit odstupné ani v případě, že mu nebyl poskytnut náhradní zájezd.

Povinností CK je řádně a pravdivě informovat zákazníky o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a mají rozhodný vliv. Dále je CK povinna mít řádně uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku CK dle zákona 159/1999 Sb..

Zákazník je oprávněn v případě porušení těchto povinností od smlouvy odstoupit a CK je povinna vrátit mu veškeré již vynaložené finanční prostředky. Zákazník je povinen informovat CK o odstoupení od smlouvy v písemné formě, kde musí být uvedeno jméno a příjmení zákazníka, datum uzavření smlouvy o zájezdu, důvod odstoupení od smlouvy o zájezdu, datum sepsání oznámení a vlastnoruční podpis. CK má na vrácení všech již vynaložených finančních prostředků zákazníkům 30 kalendářních dnů.

Výše odstupného

Pro stanovení výše odstupného je rozhodující den oznámení odstoupení od smlouvy cestovní kanceláři. V případě oznámení o odstoupení od smlouvy písemně je rozhodující den odeslání oznámení. Výše odstupného se odvíjí od počtu dnu od oznámení odstoupení do zahájení zájezdu. Níže uvedené částky se nevztahují na již vystavené letenky.

Výše odstupného za každou jednotlivou osobu

Dny do zahájení zájezdu	Částka
40 a více	1 500,- Kč
30 – 40	20% z celkové ceny zájezdu
20 - 30	30% z celkové ceny zájezdu
10 - 20	60% z celkové ceny zájezdu
5 – 10	80% z celkové ceny zájezdu
méně než 5	100% z celkové ceny zájezdu

Zdroj: Vlastní zpracování

Celkovou cenou se rozumí „Celková cena zájezdu“ uvedená na smlouvě o zájezdu. Na objednané letenky se nevztahuje výše odstupného CK. Objednané letenky jsou nevratné a neprenosné, výše odstupného tedy činí 100% ceny letenky.

Reklamacie a řešení sporů

V případě, že zájezd neprobíhá dle všeobecných smluvních podmínek a smlouvy o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen vadu ohlásit bezprostředně po jejím zjištění, nejpozději však do jednoho měsíce od ukončení zájezdu. Zákazník ve spolupráci se zástupcem cestovní kanceláře sepíše záznam, který musí obsahovat označení zájezdu, identifikační údaje zákazníka, popis vad a podpis zákazníka a zástupce cestovní kanceláře.

Oznámí-li zákazník případné vady až po skončení zájezdu, cestovní kancelář má na vyřešení reklamace 30 kalendářních dnů.

Cestovní kancelář není odpovědná za škody způsobené třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb a není také odpovědná za úroveň služeb, které si zákazník sám objedná u třetích osob.

Předmětem reklamace nemohou být drobné odchylky a změny služeb, které jsou prováděny z nutných důvodů (změna trasy, letecké společnosti, typ letadla/autobusu apod.) Nevyčerpá-li zákazník bez zavinění cestovní kanceláře během zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby nebo nedostaví-li se k odjezdu včas, nevzniká mu nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Pokud dojde mezi cestovní kanceláří a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit dohodou, je dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, zákazník oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci.

Závěrečná ustanovení

Podpisem Smlouvy o zájezdu zákazník přijímá i tyto Všeobecné smluvní podmínky.

Veškeré informace obsažené ve Smlouvě o zájezdu a Všeobecných smluvních podmínkách jsou v souladu s právními předpisy platnými v době jejich vzniku. Jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu.

**Příloha B – Smlouva o zájezdu a Všeobecné smluvní podmínky CK Dezka Děčín,
s.r.o.**

CK DEZKA Děčín s.r.o. zastoupená autorizovaným prodejcem:	2018 REZERVAČNÍ ČÍSLO: VARIABILNÍ SYMBOL:

Předmětem této smlouvy je následující zájezd z nabídky CK DEZKA Děčín s.r.o.:

NÁZEV ZÁJEZDU:	
ZEMĚ POBYTU:	
LETOVIŠKO / MĚSTO:	

TERMIN UBYTOVÁNÍ:		NOCLEHŮ:	
NÁZEV HOTELU NEBO APARTMÁNU			
		KATEGORIE:	
TYP POKOJE/APARTMÁ: dle specifikace v katalogu			
VYBAVENÍ POKOJE/APARTMÁ: dle specifikace v katalogu			

SLUŽBY ZA POPLATEK NAD RÁMEC STANDARDNÍ SPECIFIKACE UBYTOVÁNÍ:
 nař. garance polohy apartmá v patře/v přízemí, apartmá/pokojs balkonem, výhled na moře, konkrétní číslo apartmá atd.

Služba je dostupná pouze u objektů, u kterých je v ceníku uvedena cena za tuto službu.
U ostatních objektů nemá CK DEZKA na polohu, určení a rozdělení pokojů/apartmánů vliv.

TYP STRAVOVÁNÍ:	
ROZSAH STRAVOVÁNÍ:	

OBJEDNAVATEL A ZÁROVEŇ 1. ÚČASTNÍK ZÁJEZDU:

PŘÍJMENÍ A JMÉNO:	DATUM NAROZENÍ:	KOMPLEXNÍ CESTOVNÍ		
ULICE:	PSČ:	POJIŠTĚNÍ á 380,- Kč/os		
MĚSTO:	TELEFON / MOBIL 1:	☐	ANO	☐
E-MAIL:	TELEFON / MOBIL 2:	☐	NE	☐

OBJEDNAVATEL ZÁJEZDU TÍMTO Z POVĚŘENÍ PŘIHLAŠUJE NÁSLEDUJÍCÍ DALŠÍ ÚČASTNÍKY ZÁJEZDU:

OBJEDNAVATEL ZÁJEZDU TÍMTO Z POVĚŘENÍ PŘIHLAŠUJE NÁSLEDUJÍCÍ DALŠÍ ÚČASTNÍKY ZÁJEZDU:					KOMPLEXNÍ CESTOVNÍ			
Č.	JMÉNO A PŘÍJMENÍ	DATUM NAROZENÍ	TELEFON	E-MAIL	POJIŠTĚNÍ á 380,- Kč/os			
2.						ANO		NE
3.						ANO		NE
4.						ANO		NE
5.						ANO		NE
6.						ANO		NE
7.						ANO		NE

ROZPIS CENY ZÁJEZDU:

popis služby	cena	počet	celkem
komplexní cestovní pojištění vč. pojištění storna	380,00 Kč		
pokyny k odjezdu poštou (na e-mail ZDARMA)	50,00 Kč		
CELKEM			

Objednavatel tímto potvrzuje, že se seznámil s katalogem zájezdů CK DEZKA, s nabídkou na www.dezka.cz, eventuálně s dodatečnou písemnou nabídkou zájezdu (leták, nabídkový list) a tím i s hlavními charakteristikami zboží letoviska, ubytovacího místa, polohy ubytování, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, která je blíž specifikována na této smlouvě. Objednavatel dále potvrzuje, že vzal na vědomí a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami CK DEZKA Děčín s.r.o., které tvoří nedílnou součást této smlouvy. Objednavatel je zároveň vzhledem k rozsah sjeďdného cestovního pojištění.

Prohláším tímto, že povinnostem mnohu přihlášených spolupracujících vůči poskytovatelům služeb dostojím jako svým vlastním. S souhlasím, aby mé osobní údaje, uvedené na této smlouvě, byly zahrnuty do elektronické databáze CK DEZKA Děčín s.r.o. a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a dále zpracovány pouze pro potřeby CK DEZKA Děčín s.r.o. Na základě zmocnění uděluji uvedený souhlas rovněž jménem všech spolupracujících osob.

	Uzavřeno dne:	
	Uzavřeno v:	

.....
razítko a podpis CK DEZKA Děčín s.r.o. nebo autorizovaného prodejce

SMLOUVA O ZÁJEZDU

ve smyslu zákona 159/99 Sb. mezi DEZKA Děčín s.r.o. a objednavatelem:

cestovní kancelář DEZKA Děčín s.r.o. IČ: 27311066

se sídlem: Prokopa Holého 8, Děčín 4, 405 02

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem

bankovní spojení: Komerční banka a.s.

číslo účtu CZK: 183 146 431 / 0100 (pouze pro platby v CZK)

číslo účtu EUR: 3965360217 / 0100 (pouze pro platby v EUR)

jako variabilní symbol použijte výhradně rezervační číslo, které Vám bylo přiděleno při rezervaci zájezdu nebo je na potvrzení z CK DEZKA Děčín s.r.o.

TYP DOPRAVY:	AUTOBUSEM	LETECKY	VLASTNÍ DOPRAVA
DEN ODJEZDU z ČR:			
DEN NÁVRATU do ČR:			
NÁSTUPNÍ MÍSTO:			

Nepovinná a volitelná služba umožňuje rezervaci umístění Vašeho sadadla v autobusu za 300,- Kč

MÍSTENKA 300,- Kč/os	požadovaná řada v busu:	
----------------------	-------------------------	--

ZPŮSOB PŘEDÁNÍ POKYNŮ K ODJEZDU	vyvezdu osobně v CK DEZKA v Děčíně - ZDARMA	
	zašlete e-mailem na adresu klienta - ZDARMA	
	zašlete e-mailem na adresu prodejce - ZDARMA	
	zašlete na adresu klienta poštou +50,- Kč	
POKYNY ZASLAT NA E-MAIL:		

NADSTANDARNÍ POJIŠTĚNÍ "JISTOTA" ZA 380.- Kč/osoba

- pojištění léčebných výloh v zahraničí **BEZ HORNÍHO LIMITU PLNĚNÍ**
- hospitalizace, operace, léky, převoz do ČR **BEZ HORNÍHO LIMITU PLNĚNÍ**
- pojištění odpovědnosti za škody na zdraví (do 2 mil. Kč) na majetku (do 1 mil. Kč)
- pojištění zavazadel, škody vzniklé při vloupání do vozidla až do 20.000,- Kč
- pojištění pro případ storna zájezdu až do výše 20.000,- Kč
- další výhody pojištění: právní pomoc v zahraničí, opatrovník, ztráta cestovních dokladů, pojištění zpoždění zavazadel u letecké dopravy a mnoho dalšího **POJISTNÉ 380,- Kč JE ZA POBYT - MAX. VŠAK 21 DNÍ POBYTU A VĚKU POJIŠTĚNÉHO** Úplný přehled pojistného plnění je stránek www.dezka.cz

ROZPIS PLATEB ZÁJEZDU:

ZÁLOHA 1:		dne/doklad:		
ZÁLOHA 2:		dne/doklad:		
DOPLATEK:		dne/doklad:		

PROHLÁŠENÍ

Objednavatel zájezdu tímto prohlašuje, že bere jménem svým a z pověření i jménem spolupostupujícíh na vědomí skutečnost, že v ceně zájezdu CK DEZKA Děčín s.r.o. není zahrnuto žádné cestovní pojištění na krytí škod na zdraví a majetku vzniklé v průběhu zájezdu a že sám ručí za všechna zdravotní a finanční rizika z případných škod, a to včetně rizika stornopoplatků při zrušení zájezdu. Klient svým podpisem potvrzuje, že byl na tuto skutečnost upozorněn a bylo mu doporučeno před cestou uzavřít nadstandardní komplexní cestovní pojištění JISTOTA nabízené CK DEZKA Děčín s.r.o. nebo uzavřít obdobné pojištění u své pojišťovny.



podpis klienta:



Všeobecné smluvní podmínky pro účast na zájezdu (dále jen VSP), cestovní kanceláře DEZKA Děčín s.r.o. platné od 01.10.2017

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní podmínky jsou platné pro všechny služby poskytované CK DEZKA Děčín s.r.o., IČ 27311066, se sídlem Prokopa Holého 8, Děčín 4, PSČ 405 02, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ústí n. Labem, dále jen jako „CK DEZKA“

1.2. Všeobecné smluvní podmínky a smluvní přepravní podmínky autobusové dopravy tvoří nedílnou součást každé smlouvy o zájezdu a jejich platnost je od 01.10. 2017.

1.3. Popisy ubytovacích kapacit, ceny a kurz EUR/USD vůči CZK, byly uzavřeny ke dni 01.10.2017 a odpovídá platné legislativě k tomuto datu. Katalog byl předán do tisku dne 20.10.2017.

1.4. Tyto všeobecné podmínky se nevztahují na zájezdy spojené s plavbou lodí od společnosti MSC Cruises, kde platí všeobecné podmínky společnosti MSC a dále se nevztahují na dopravní ceny (letenky, bus jízdenky atd.), kde platí všeobecné smluvní podmínky dané přepravní společností.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníci smluvního vztahu jsou:

- a) CK DEZKA jako pořadatel zájezdu, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s CK DEZKA uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „smluvní prodejci“) a
b) zákazník, který může být fyzická i právnická osoba

2.2. Smluvní vztah mezi CK DEZKA a zákazníkem se řídí smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zajištění cestovních služeb, těmito všeobecnými smluvními podmínkami, příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. a občanským zákoníkem. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

3.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK DEZKA vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, respektive jejím přijetím zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci. V případě realizace prostřednictvím smluvního prodejce vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí zainteresovaných stran (zákazník, prodejce).

3.2. Podepsáním smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění služeb, zákazník stvrzuje, že je plně obeznán s jejím obsahem a zároveň tím stvrzuje, že obdržel přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

3.3. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká až okamžikem zaplacení celé ceny objednaných služeb uvedených na smlouvě. V opačném případě nevzniká CK DEZKA povinnost poskytnout služby sjednané ve smlouvě a zároveň má CK DEZKA právo na účtování vzniklých stornopoplatků i když klient neprovedl ani částečnou úhradu služeb.

3.4. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany CK DEZKA vzniká až v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu.

3.5. V případě, kdy zákazník doručí smlouvu do CK DEZKA až po dohodnuté době rezervace, případně, je-li smlouva o zájezdu vyplněna ze strany zákazníka neúplně, je CK DEZKA oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. CK DEZKA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a to tak, že kompletní platba musí být připsána na účet CK DEZKA nebo zaplacená v hotovosti nejpozději 30 dní před poskytnutím první služby. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou až ve chvíli, kdy je částka připsána na účet CK DEZKA nebo uhrazena v hotovosti přímo v CK DEZKA.

4.2. CK DEZKA má právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny objednaných služeb, pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak. Pokud je celková částka zájezdu nižší než 1500,- Kč, platí se celá částka rovnou při objednání zájezdu, pokud není s klientem dohodnuto jinak. V případě objednání zájezdu v termínu kratším než 30 dní před odjezdem je celková částka za služby splatná vždy ihned.

4.3. Při uzavření smlouvy o zájezdu prostřednictvím smluvního prodejce složí zákazník zálohu i doplatek na účet CK DEZKA Děčín s.r.o., číslo účtu: 183 146 431/0100, vedený u Komerční Banky a.s. pod variabilním symbolem, kterým je rezervační číslo zájezdu, které klient obdrží od prodejce. Smluvní prodejce není inkasním místem CK DEZKA. Zákazník může provést úhradu i přímo u smluvního autorizovaného prodejce na vlastní zodpovědnost, kterému k tomu udělil plnou moc k provedení úhrady zálohy nebo doplatku.

4.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK DEZKA oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Zákazník je pak povinen uhradit stornopoplatky z této smlouvy plynoucí.

4.5. Katalogové ceny CK DEZKA jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, cen za dopravu a plateb spojených s dopravou, které jsou platné v době přípravy tiskových podkladů katalogů nebo ceníků. CK DEZKA je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 8%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odešle CK DEZKA zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením zájezdu. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám o více než 10% by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd rezervovali, zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace. Klientům, kteří již uhradili celkovou cenu zájezdu, CK DEZKA ceny nezvyší.

4.6. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář DEZKA oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit a požadovat po klientovi stornovací poplatky dle čl. 10.4.

5. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

5.1. Tuzemský nebo zahraniční zájezd, podléhající předem stanovené kombinaci služeb cestovního ruchu dle zákona 159/99 Sb.

5.2. Variabilní soubor služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí na podkladě individuálních požadavků zákazníka.

5.3. Jiné služby cestovního ruchu, které poskytuje CK DEZKA zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u odlišných dodavatelů v tuzemsku či zahraničí.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA A PRÁVA A POVINNOSTI CK DEZKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb
b) právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a cen

c) právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 10

d) právo písemně CK DEZKA sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného na smlouvě, a to nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby. Tato změna je zpoplatněna.

e) právo na ochranu osobních dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

f) právo na reklamaci vad poskytovaných služeb a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem dl ustanovení čl. 11

g) u zájezdů právo na poskytnutí dalších důležitých informací (pokynů) k samotnému odjezdu na zájezd nebo zahájení čerpání služeb a to nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu a to písemnou formou na adresu nebo e-mail klienta. Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán ve smlouvě o zájezdu. CK DEZKA je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodloužení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů. Pokyny se považují za doručené 3. den po jejich odeslání na adresu nebo e-mail uvedený ve smlouvě o zájezdu.

6.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK DEZKA součinnost, která je nezbytná k řádnému plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivé vyplnění osobních údajů, sdělení jakékoliv změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků CK DEZKA (žádosti o udělení víz, fotografie atd.)

b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu

c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zástupce

d) oznámit při uzavírání smlouvy o zájezdu účast cizích státních příslušníků

e) bez zbytečného prodloužení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,

f) dodržovat pasové, vízové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Při přepravě těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zřídka dopravce jakékoliv zodpovědnosti.

g) u země, kde je to vyžadováno, musí klient zajistit, aby platnost jeho pasu byla ještě nejméně 6 měsíců při opuštění země.

h) při cestách do zahraničí je každý klient povinen se vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušné země, o kterých ho CK DEZKA informovala (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.) Klientům s jinou než českou státní příslušností doporučujeme si obstarat víza a další cestovní doklady, o kterých ho CK DEZKA informovala, v dostatečném předstihu před odjezdem.

i) CK DEZKA v rámci případného vyřízení víza pouze zprostředkovává podání žádosti o udělení víza nebo elektronického povolení vstupu do země (např. ESTA atd.), a to na základě podkladů předaných zákazníkem. CK DEZKA nemůže zaručit, že vízum nebo povolení bude zákazníkovi uděleno. V případě, že vízum nebude zákazníkovi uděleno, je povinností zákazníka dále se o udělení víza přičinit (tato povinnost zákazníka přitom může spočívat především v osobní zákazníkově návštěvě příslušného zastupitelského úřadu).

j) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 4 a smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy

k) převzít od CK DEZKA doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, transferu apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez problému čerpat služby vyplývající ze smlouvy o zájezdu,

l) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK DEZKA a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobí

m) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb,

n) zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do země, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,

o) řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené CK DEZKA, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi a včetně předpisů dopravců a ubytovatelů

p) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost písemně oznámit CK DEZKA a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. 10.,

q) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1. písm. d), je povinen tuto skutečnost písemně oznámit CK DEZKA a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu. Podpis nového zákazníka na předmětném prohlášení musí být úředně ověřen nebo musí tuto změnu provést přímo v CK DEZKA. Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud CK DEZKA se změnou osoby zákazníka vzniknou, min. však administrativní poplatek ve výši 500 Kč na osobu. Za změnu účastníka zájezdu je v případě zájezdu s leteckou přepravou, zpravidla účtován leteckou společností poplatek a to až do výše 100% ceny letenky. Původní a nový zákazník jsou povinni uhradit poplatek společně a nerozdílně, stejně jako jiné náklady, které CK DEZKA v souvislosti se změnou účastníka zájezdu vzniknou.

r) Veškeré náklady a škody, které vzniknou zákazníkovi z důvodu nedodržení výše uvedených podmínek či předpisů uvedených v čl. 6.2. nese zákazník ke své tíži.

6.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

a) seznámit své účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK DEZKA obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,

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

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK DEZKA není zajištěn doprovod průvodcem CK DEZKA,

e) odevzdat CK DEZKA předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod

6.4. CK DEZKA je povinna řádně a pravdivě informovat zákazníka o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK DEZKA známy.

6.5. CK DEZKA není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

6.6. CK DEZKA je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK DEZKA uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události.

6.7. Při jakékoli probíhající komunikaci mezi účastníkem a pracovníky CK DEZKA je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoli projevy neslučující se s právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména §49 zákona č. 200/1990 Sb.). Naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zcela vyloučen je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, výhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů CK DEZKA i zákazník mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

7. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

Rozsah smluvně sjednaných služeb je dán rozpisem služeb uvedeným na smlouvě o zájezdu, odvozený z katalogové nebo internetové nabídky. Rozšíření nebo změny služeb nad rámec nabídky musí být uvedeny ve smlouvě o zájezdu a uhrazeny před zahájením zájezdu.

7.1. změny ze strany cestovní kanceláře:

a) je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí, a to bez nutnosti uhradit jakékoliv poplatky za odstoupení od smlouvy, pokud se nejedná o nevýznamné změny popsané v dalších bodech.

b) pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která však nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c) CK DEZKA je oprávněna provést účelné změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména o změny dopravce, typu dopravního prostředku, ubytování, pokud je zajištěno v objektu stejné nebo vyšší kategorie, a programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů).

d) tyto změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, přičemž rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Případně navýšení hodnoty služeb jdou plně k tíži cestovní kanceláře.

e) tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže že by se jednalo o změny podstatné.

f) podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin, zásadní změna místa a kategorie ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu.

g) za podstatnou změnu se dále nepovažuje změna nebo zrušení nástupního či svozového místa, trasy do cílové destinace, změna leteckého nebo autobusového přepravce, uskutečnění mezipřistání, změna letového řádu, změna ubytovací kapacity pokud je nově zajištěné ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii, nabízí stejný rozsah služeb, vybavení a je situován ve stejné oblasti.

h) CK DEZKA si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávka, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, terorismus a dalších okolností, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

i) v případech, kdy není dodržén minimální počet účastníků, může CK DEZKA zrušit zájezd nejpozději 20 dnů před odjezdem. Minimální počet účastníků zájezdu s autobusovou dopravou je stanoven na 32 osob, není-li v katalogu nebo na webu CK DEZKA uvedeno jinak. U leteckých zájezdů je minimální počet stanoven na 15 osob, pokud není v katalogu nebo na webu CK DEZKA uvedeno jinak.

j) brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků, je CK DEZKA oprávněna zájezd zrušit a zákazník obdrží plnou cenu zájezdu zpět. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoliv další náhrady.

k) o stavu aktuální bezpečnostní situace v cílové destinaci (občanské nepokoje, převrat, terorismus atd.) a tím i pořádkáním zájezdů do této destinace se CK DEZKA řídí výhradně radami a doporučeními Ministerstva zahraničních věcí ČR případně radami českého zastupitelského úřadu v dané zemi. O zrušení zájezdu rozhoduje CK DEZKA až na základě výslovného nedoporučení cestování do dané destinace od MZV ČR nebo zastupitelského úřadu.

l) změny odletu/odjezdu - dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK DEZKA ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si CK DEZKA právo na změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK DEZKA nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému, převezme CK DEZKA náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2.tř. nebo autobusového jízdného.

7.2. změny ze strany zákazníka:

a) kdykoliv před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení a podpis nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku **500,- Kč/osoba/každá změna**, popř. skutečných nákladů spojených s překnihováním.

b) Změna počtu osob v ubytovací jednotce se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 10. Je-li v důsledku takového změny vícelůžkový pokoj či apartmán obsazen menším počtem osob, což má za následek změnu ceny ubytování pro ostatní klienty, mají tito povinnost tento rozdíl doplatit

8. POPLATKY ZA ZMĚNU SLUŽEB

CK DEZKA na přání zákazníka, pokud je to možné, provádí změny podmínek sjednanych ve smlouvě. Provedení změny podléhá zaplacení poplatku, které se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

8.1. Změna smlouvy o zájezdu – změna termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, dopravy 50 a více dní před odjezdem je za **500,- Kč** za jednu změnu a osobu. V případě změny ve lhůtě kratší než 50 dnů před odjezdem/odletem toto CK DEZKA může považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku a bude účtovat stornopoplatky dle čl. 10. Tato změna je považována za storno původní objednávky především v případech, kdy se jedná o změnu termínu, destinace nebo ubytovacího objektu. V případě leteckých zájezdů je změna jména cestujícího, termínu, letu, odletového místa a cílové destinace vždy považována za zrušení původní letecké dopravy a celková cena letecké dopravy podléhá zpravidla 100% stornu, tj. letenky jsou nereternovatelné a změna jména, termínu a destinace není možná nebo je možná pouze za poplatek nerenovaný leteckou společností.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

9.1. **Změny v průběhu zájezdu** – CK DEZKA je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK DEZKA povinna:

- a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,
- upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. V případě, že klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané a smluvně sjednané služby (např. ubytovací, stravovací,dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.
2. Změny letištních tax a palivových příplátků – CK DEZKA nezodpovídá za případné změny cen letištních tax, bezpečnostních tax a palivových příplátků.
- 9.3. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek a nikoliv k vlastní rekreaci. CK DEZKA nemůže ovlivnit případné změny času odletů. Součástí přímých letů mohou být i tzv. technické mezipřistání.
- 9.4. Při případném plánování přípoj, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.
- 9.5. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že součástí ceny zájezdu jsou pohyblivé složky letištní a bezpečnostní taxy a palivový příplatek, jejichž výše je variabilní a závisí na aktuálních kurzech zahraničních měn a na aktuální ceně leteckého paliva.

9.6. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oprotištěným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/ranním příjezdu do hotelu.

9.7. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14. hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 9 hodin (v některých ubytovacích zařízeních do 10 hodin). Odhlášením na hotelu v den odjezdu, obvykle také končí služby all inclusive. Po odhlášení je jakékoliv jídlo či nápoje zpoplatněno. Žádné náhrady za nevyužité stravování nejsou poskytovány. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje.

9.8. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK DEZKA na něj nemá žádný vliv, pokud si klient přímo nezaplatil tzv. garanci umístění pokoje, která je však dostupná pouze u některých ubytovacích kapacit.

9.9. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

9.10. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu transferu/svozu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK DEZKA a zákazník se zavazuje uhradit poplatek za změnu smlouvy o zájezdu. Realizace transferu/svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/svozu v cílové destinaci nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výraznějších zpoždění.

9.11. Práva cestujících v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004.

9.12. V případě menšího počtu účastníků poznávacího autokarového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.

10. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

10.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. Zrušení zájezdu musí být provedeno nejlépe písemně a způsobem nespochybnitelným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK DEZKA.

10.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo stornovat jednotlivé služby cestovního ruchu:

- a) bez udání důvodu s tím, že uhradí CK DEZKA stornopoplatky uvedené v bodě 10.4.
- b) jestliže nesouhlasí s návrhem změny smlouvy ze strany CK DEZKA dle ustanovení článku 7.1. s tím, že mu budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez stornopoplatku.

c) z důvodu porušení povinností CK DEZKA vyplývajících ze smlouvy s tím, že v případě oprávněného prokázání porušení těchto povinností že mu budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez stornopoplatku.

10.3. CK DEZKA je oprávněna před zahájením zájezdu nebo před zahájením čerpání služeb zákazníkem, odstoupit od smlouvy z důvodu:

- a) porušení povinností zákazníkem s tím, že zákazník je povinen uhradit CK DEZKA stornopoplatky uvedené v bodě 10.4.
- b) zrušení zájezdu z důvodu nedodržení minimálního počtu osob nebo z důvodu zásahu vyšší moci s tím že zákazníkovi budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez stornopoplatku

10.4. Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

doba před stanoveným odjezdem nebo počátkem čerpání služeb, ve které CK DEZKA obdržela potvrzení o zrušení zájezdu ze strany zákazníka	
více než 50 dní	1000,- Kč/os
49–40 dní	10% z ceny zájezdu (min. 1000, Kč)
39–30 dní	30% z ceny zájezdu (min, 1000,- Kč)
29–20 dní	60% z ceny zájezdu (min. 1000,- Kč)
19–10 dní	80% z ceny zájezdu (min. 1000,- Kč)
9 dní a méně	100% z ceny zájezdu

Na výpočet stornopoplatků se dále uplatňují následující zásady:

- a) u všech zájezdů s leteckou dopravou včetně exotických destinací jako je Thajsko, Vietnam, USA atd. si CK DEZKA vyhrazuje právo v případě storna zájezdu účtovat skutečně vzniklé náklady na letenku, kde byla letenka pro klienta dopředu objednána a tarif letenky neumožňuje její stornování nebo změnu jména. V tomto případě se většinou jedná o 100% storno na cenu leteckých služeb bez ohledu na dobu, v které bylo storno zájezdu nahlášeno před odletem na zájezd.
- b) pokud je stornován účastník zájezdu – dítě, junior za speciální cenu nebo z nabídky zcela zdarma, platí se paušální stornoplatek min. 1000,- Kč jako za ostatní osoby.
- c) v případě, že je na smlouvě o zájezdu uvedena cena za celou ubytovací jednotku (většinou se jedná o apartmány) a zájezd stornuje pouze část osob v apartmá, účtuje se vždy pouze jednorázový poplatek 500,- Kč/osoba, který je defakto poplatkem za provedení změny ve smlouvě o zájezdu, s tím, že cena za ubytovací jednotku (apartmán/studio) pro ostatní osoby nebo osobu, která se zájezdu i nadále účastní se nemění a je povinná ji uhradit v plné výši.
- d) pokud dojde ke stornu z mimořádné závažných důvodů (nemoc cestujícího, nemoc blízkého rodinného příslušníka, který se zájezdu měl také zúčastnit, úmrtí v rodině atd) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80% účtovaných nákladů, tj. s 20% spoluúčastí. Toto platí pouze pro osoby, které uzavřely současně při sepsání smlouvy o zájezdu i smluvní pojištění na zájezd JISTOTA od CK DEZKA nebo podobné pojištění u své pojišťovny. Tento druh pojištění nelze dokoupit dodatečně a lze ho sjednat pouze současně s uzavřením smlouvy o zájezdu. Cena tohoto pojištění se nezapočítává do ceny zájezdu pro výpočet stornopoplatků.
- e) CK DEZKA má právo odečíst stornoplatek od zálohové platby. Pokud stornopoplatky budou vyšší než záloha, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl. Zákazník je povinen vrátit všechny dopravní ceny, které už na plánovaný odjezd obdržel.
- f) Tyto stornopodmínky se nevztahují na jednodenní autobusové výlety, jednodenní nákupní zájezdy, jednodenní lodní plavby, na vstupenky na kulturní, sportovní a jiné akce, na dopravní ceny a další zájezdy nebo služby, jejichž cena nepřevyšuje 1000,- Kč. Refundace finančních prostředků u těchto akcí není možná a nevyužité poukazy/ceniny propadají bez náhrady. U většiny těchto zájezdů CK DEZKA nabízí provedení bezplatné změny jména cestujícího pokud to obchodní podmínky dovolují.
- g) pokud zákazník bez předchozího odstoupení od smlouvy nenastoupí na zájezd nebo nevyčerpá jednotlivé objednané cestovní služby, propadají všechny vynaložené finanční prostředky bez náhrady
- h) pro určení počtu dnů zbývajících do nástupu na zájezd pro výpočet stornopoplatků se započítává den, kdy bylo oznámení prokazatelně doručeno do CK DEZKA a nezapočítává se do něj den odjezdu na zájezd nebo den poskytnutí první služby.

11. REKLAMAČNÍ ŘÁD

11.1. Pro případ, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Existuje zákonné oprávnění připomínky vznést všemi možnými způsoby. Neoptimálnější je pak písemná forma, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností. Reklamací musí zákazník uplatnit u CK DEZKA nebo u osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu. Na základě sdělení nedostatků a vad poskytovaných služeb má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

11.2. Zákazníkovi se doporučuje, aby uplatnil reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno již v místě poskytované služby, a to za součinnosti průvodce, delegáta, správce ubytovacího zařízení nebo jiného zástupce CK DEZKA v místě pobytu, případně též prostřednictvím telefonní hot-linky, kterou CK DEZKA provozuje a kontaktní údaje jsou uvedeny v odbavovacích pokynech. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace aby vzniklé vady mohly být pokud možno co nejdříve odstraněny a nevznikly tak zákazníkovi další sekundární škody. Pokud reklamace nebude podána v místě pobytu a bez zbytečného prodlení, vystavuje se zákazník riziku, že se zmenší, omezí nebo zanikne nárok na uznání reklamace a všech později vzniklých škod, které by při včasné či aktivním přístupu klienta při řešení reklamace nevznikly. Zákazník bere na vědomí, že vznesení připomínky v místě pobytu slouží zejména jako informativní podklad pro okamžité řešení problémů právě na místě samém a nikterak neomezuje jeho právo na pozdější reklamaci. Včasné podání reklamace je čistě jen doporučení CK DEZKA.

11.3. CK DEZKA je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby, tj. sjednáním nápravy. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (smlouva o zájezdu) a podléhají zpoplatnění.

11.4. CK DEZKA je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší dobu nebo nevyžaduje-li povaha reklamačního řízení delší dobu např. v komunikaci se zahraničím. O této skutečnosti bude klient informován písemně.

11.5. V případě, že dojde mezi CK DEZKA a záazníkem/spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodává vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce. E-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6. CK DEZKA nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluchi sousedé, havárie dopravních partnerů apod.) CK DEZKA je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace zcela osvobozena.

11.7. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého etnika dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupů uplatňovaných v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. V případě, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od standardů v ČR, nezakládá uvedená oprávnění pro reklamaci.

11.8. CK DEZKA nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů.

11.9. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné takto k nim přistupovat.

11.10. Vzhledem ke klimatickým podmínkám v cílové zemi může dojít k výskytu nepříjemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes snahy ubytovatelů nelze vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokojů, problém je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu, následně po skončení zájezdu je eventualita nápravy i jakékoliv hypotetické náhrady vyloučena.

11.11. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udílena kompetentní institucí dané země, přičemž hodnocení CK DEZKA může být odlišné, ale odráží více aktuální a skutečný stav dané ubytovací kapacity i ve srovnání s jinými ubytovacími kapacitami v katalogu.

12. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

12.1. Ceny zájezdů CK DEZKA nezahrnují žádné cestovní pojištění, pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění odpovědnosti za škody nebo pojištění stornopoplatků. Všem zákazníkům důrazně doporučujeme dokoupení komplexního cestovního pojištění včetně pojištění pro případ storna zájezdu již při objednání zájezdu přímo u CK DEZKA nebo u své pojišťovny.

12.2. Pojištěním zákazníka u CK DEZKA vzniká vždy vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK DEZKA je pouze zprostředkovatelem tohoto vztahu.

12.3. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckým dopravcem. Pakliže konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny či leteckého dopravce zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK DEZKA.

13. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

13.1. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo nákupem cestovních služeb u CK DEZKA, zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl.

zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění CK DEZKA zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

13.2. Poskytnuté osobní údaje je CK DEZKA oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK DEZKA, pro tento účel lze použít jméno, příjmení, adresu a e-mailový kontakt. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK DEZKA dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v platném znění.

13.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 13.1 tohoto článku, a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku CK DEZKA nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je CK DEZKA povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku budou zpracovávány CK DEZKA i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

13.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK DEZKA, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK DEZKA a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK DEZKA obchodní sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.5. Při zpracovávání osobních údajů je CK DEZKA povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat.

13.6. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

14. DELEGÁTI

Ve všech prázdninových střediscích z nabídky CK DEZKA je zajišťován delegátský nebo asistenční servis pro klienty. Tato služba je v rámci komplexních služeb poskytována ze strany CK DEZKA zdarma. Delegátský servis je poskytován pouze v hlavní sezóně od 23.6. do 7.9. 2018.

15. ZDRAVOTNÍ ZPUSOBILOST KLIENTA

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

16. ZTRÁTA CESTOVNÍCH DOKLADU

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady.

17. TRASY AUTOKAROVÝCH ZÁJEZDŮ

Autobusová doprava do Chorvatska je zajišťována po trase:

I. Praha - Dolní Dvořiště – Linz – (nebo Praha – Brno – Mikulov - Graz) - Šentilj – Maribor – Zagreb - Zadar – Split

II. Praha – Brno – Bratislava – Gyor – Balaton – Nagykanizsa – Letenye – Zagreb – Zadar - Split

Autobusová doprava do Španělska je zpravidla zajišťována na trase:

Praha - Pomezí nebo Rozvadov – Bayreuth – a dále po dálnici směr Heilbronn – Freiburg – Mulhouse – Dijon – Lyon – Montpellier – Barcelona

18. PLATBA POUKÁZKAMI SODEXHO, CHEQUE DÉJEUNER, BENEFIT PROGRAM, ACCOR SERVICES a další

Platba poukázkami a dárkovými šeky je možná pouze pro prodej zájezdů přímo v CK DEZKA (centrála Děčín nebo pobočka Ústí nad Labem). Není je tak možné uplatnit u autorizovaných prodejců. Maximální hodnota použitých poukázek na jednu smlouvu o zájezdu je 5000,- Kč. Poukázkami lze platit pouze základní cenu ubytování dle katalogové nabídky. Poukázky nelze použít na úhradu last moment zájezdů, doplňkových služeb jako je: doprava, pojištění, stravování, letenky, vstupenky a další příplatky.

19. POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář DEZKA je řádné pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na všech provozovnách CK DEZKA i u všech obchodních zástupců CK DEZKA (autorizovaná externí prodejní místa) a v neposlední řadě zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu či potvrzením o zájezdu.

20. DALŠÍ UJEDNÁNÍ A UPOZORNĚNÍ

20.1. Ceny uvedené v katalogu jsou uvedeny buď za celou ubytovací jednotku pro daný počet osob (např. cena za apartmán, studio nebo vilku) nebo v případě hotelů jsou ceny uvedeny za osobu. Pokud není uvedeno jinak, rozumí se cenou, která je označována jako DOSPĚLÁ OSOBA u hotelů, cenu za 1. a 2. osobu ubytovanou v pokoji bez ohledu na věk. Cena označována jako „1. nebo 2. DÍTĚ DO XY LET“ je cena, kterou se rozumí cena za dítě v daném věkovém limitu ubytované ve stejném pokoji na přistýlce, tj. v doprovodu minimálně dvou plně platících osob. Cena označována jako „3. nebo 4. OSOBA“ je cena, kterou se rozumí cena za dospělou osobu ubytovanou ve stejném pokoji na přistýlce, tj. v doprovodu minimálně dvou plně platících osob. Cena označována jako „1. Dítě na lůžku do XY let“ je cena, kterou se rozumí cena za dítě na pevném lůžku, tj. v doprovodu pouze 1 plně platící osoby.

20.2. Pokyny k odjezdu na zájezd (voucher, letenky, instrukce k odjezdu autobusu, mapky, pojišťovací kartičky a další materiály) jsou zasílány výhradně elektronickou cestou na e-mail klienta nebo autorizovaného prodejce, a to nejdříve 10 dní a nejpozději pak 7 dní před odjezdem. Toto elektronické obdavení pro klienta je zdarma. Zdarma je možné si tištěné pokyny vyzvednout též přímo u kanceláří CK DEZKA v Děčíně nebo v Ústí nad Labem nebo u autorizovaného prodejce. Tištěné pokyny zasílané v obálce klasikovou poštou jsou zpoplatněny částkou 50,- Kč/smlouva.

20.3. autobusová doprava je zajištěna klimatizovanými autobusy CK DEZKA nebo autobusy našich smluvních partnerů. Pro přepravu platí **PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY AUTOBUSOVÉ DOPRAVY CK DEZKA**,

které jsou nedílnou součástí všeobecných podmínek CK DEZKA. Zasedací pořádek v autobusu se řídí výhradně počtem prodaných místenek. Místenky jsou nepovinné a CK DEZKA garantuje osobám, které cestují společně, že budou mít sedadla vždy vedle sebe a pohromadě i bez místenky. Místenka je rozhodující jen pro polohu Vašeho sedadla v autobusu. Pro cestu autobusem je povoleno 1 hlavní zavazadlo do hmotnosti 20 kg a příruční zavazadlo do autobusu na osobu. Z přepravy jsou vyloučeny objemné isotermitické tašky a balení PET lahví s vodou. Upozorňujeme klienty, že při porušení těchto zásad nebudou zavazadla přijata k přepravě. Svozy z nástupních míst za příplatek jsou zajišťovány minimálně pro 2 nebo 4 osoby dle svozového místa.

20.4. letecká doprava – je zajištěna charterovými nebo linkovými lety společností Travel Service, Smart Wings, Wizz Air, Vueling , ČSA a dalšími s odletem z Prahy případně i dalších měst. Každý klient obdrží spolu s odbavovacími pokyny též elektronickou letenku, s kterou se může na daný let sám odbavit. CK DEZKA neprovazuje na letišti žádný odbavovací pult a veškeré informace obdrží klient před odletem poštou nebo e-mailem. Děti do 2 let bez nároku na sedadlo v letadle mají leteckou dopravu za manipulační poplatek 2500,- Kč. Děti starší 2 let platí stejnou cenu jako dospělí. Maximální povolená hmotnost zavazadla je 14 až 20 kg na osobu (dle letecké společnosti) a malé příruční zavazadlo do 5 kg. Na palubách letadel není podáváno během letu žádné občerstvení v rámci letů po Evropě.

20.5. CK DEZKA uvádí ceny letenek v katalogu vždy včetně všech letištních, bezpečnostních a palivových poplatků. Vzhledem k nestabilnímu vývoji cen leteckého paliva na světových trzích, si letecké společnosti a tým i CK DEZKA vyhraduje právo na zvýšení ceny palivového příplatku v průběhu roku.

20.6. Ubytování - všechny námi nabízené hotely a apartmány velmi pečlivě vybíráme a snažíme se přinést nabídku pro každého. Klasifikace hotelů, která je použita v katalogu, je hodnocení CK DEZKA a nikoliv oficiální kategorizace v dané zemi. Naše klasifikace objektivně odráží skutečný a současný stav objektu ve srovnání s ostatními nabídkami. U každého objektu je uvedena i oficiální klasifikace, která je však v jednotlivých zemích značně rozdílná. Z tohoto důvodu preferujeme vlastní hodnocení. Rozdělování pokojů má na starosti vždy recepce hotelu nebo majitelé apartmánů a u většiny kapacit CK DEZKA nemá na rozdělování pokojů žádný vliv. U objektů, kde jsme schopni garantovat polohu, vybavení nebo umístění pokojů/apartmánu je tato služba za poplatek. Jednolůžkové pokoje, i když jsou za příplatek, bývají často menší a bez balkónu. U apartmánů a pokojů s přistýlkou může být za přistýlku považováno rozkládací kovové lůžko, pohovka, gauč nebo válenda. Pokoje směrem na moře v Chorvatsku nezaručují výhled na moře, protože často bývají situovány uprostřed borových hájů. Ubytování ve studiu znamená ubytování v jednopokojovém apartmá, kde kuchyňka i prostor pro spaní je v jedné místnosti. Pokoje a apartmány je třeba v den odjezdu zpravidla uvolnit do 9.00 hod. V den

příjezdu jsou pokoje podle mezinárodních zvyklostí k dispozici kolem 14.00 hodiny. Časný příjezd/přilet nebo pozdní odjezd/odlet neopravňují k delšímu používání pokoje/apartmánu.

20.7. Apartmáry – u žádných apartmánů/bungalovů a privátních penzionů z naší nabídky není v průběhu pobytu poskytován úklid ubytovací jednotky. V ceně pobytu je zahrnut vždy jen závěrečný úklid ubytovací jednotky pokud není výslovně uvedeno jinak. Ke standardnímu vybavení apartmánů nepatří ručníky, toaletní papír, saponáty na mytí nádobí. Ložní prádlo je standardním vybavením apartmánů, pokud není v katalogu uvedeno jinak.

20.8. Jakékoliv požadavky na zvláštní charakter či povahu ubytovacích služeb nad rámec popisu v katalogu, které CK DEZKA nemůže ovlivnit, a které se zároveň výslovně nenabízí jako zvláštní služba za poplatek (např. pokoj s výhledem na moře), považuje CK DEZKA pouze za nezávazné přání klienta, které nemá povinnost splnit. Jedná se např. o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky, požadavky na zasedací pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb.

20.9. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14:00 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoj do 09:00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. První a poslední den autobusového i leteckého zájezdu je určen k dopravě do/z letoviska nikoliv k vlastní rekreaci.

20.10. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů a apartmánů, probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK DEZKA na něj nemá vliv. U vybraných ubytovacích kapacit je možná garance konkrétního pokoje/apartmá, jeho polohy nebo vybavení za poplatek.

20.11. U dodatečně vypsáných a zvláštních nabídek CK DEZKA (např. nabídky na poslední chvíli, nabídky apartmánů/hotelů „DEZKA“, „NO NAME“, rodinné balíčky atd.) je garantována pouze kategorie ubytování a cílová destinace a nemusí se jednat o ubytování z katalogové nebo webové nabídky CK DEZKA. Název hotelu se klient dozví v den příjezdu do letoviska.

20.12. Bazény – Pokud je součástí služeb poskytovaných na základě smlouvy o zájezdu ubytování v objektu s bazénem, je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénu s ohledem na jejich údržbu, čištění a bezpečnost provozu.

20.13. Internet/wi-fi – tato doplňková služba není vždy dostupná přímo na pokoji/v apartmá, ale ve společenských prostorách (např. na terase, recepci atd.). Jedná se o službu, která je závislá na externím dodavateli datových služeb a nelze ji garantovat. Stejně tak nelze garantovat kvalitu a rychlost připojení, která je závislá na agregaci připojení, počtu sdílení, počtu připojených wi-fi zařízení atd. Pokud je pro Vás např. z profesních důvodů připojení k internetu velmi důležité, doporučujeme využívat placené připojení

přes nadnárodní nebo místní operátory. Cestovní kancelář nezodpovídá za výpadky, rychlost nebo kvalitu připojení.

20.14. ve všech turistických střediscích z nabídky CK DEZKA má naše CK zastoupení v podobě externího spolupracovníka, na kterého se klienti mohou obrátit se svými dotazy nebo s prosbou o radu či pomoc. Tato služba je v rámci komplexních služeb poskytována ze strany CK DEZKA zdarma. Služba je dle místa pobytu poskytována formou delegátského servisu nebo asistenční služby a to v hlavní sezóně od 24.6. do 7.9. 2018. **DELEGÁTSKÝ SERVIS** – služba zahrnuje během pobytu 2 informační schůzky, o kterých jsou klienti informováni na nástěnce nebo info knize v místě jejich ubytování. Na informační schůzce jsou klientům podány základní informace o místě pobytu a jsou seznámeni s nabídkou výletů v okolí. Během pobytu je možné v případě nutnosti kontaktovat zástupce CK telefonicky. Zástupce CK není fyzicky přítomen ve všech ubytovacích kapacitách v den střídání. Ubytovaní ve všech kapacitách probíhá individuálně na základě předložení poukazu na služby (voucher) na recepci nebo majiteli objektu. V den odjezdu vždy až kolem 12.00 hod zástupce CK informuje klienty s autobusovou dopravu prostřednictvím nástěnky nebo SMS o přesné hodině odjezdu zpět do ČR. Zástupce CK DEZKA v místě pobytu není zaměstnancem CK DEZKA, ale pouze externím spolupracovníkem. **ASISTENČNÍ SLUŽBA** – službu pro klienty CK DEZKA zajišťuje externí spolupracovník, kterého mohou klienti v případě nutnosti kontaktovat telefonicky. V případě asistenční služby nejsou organizovány žádné informační schůzky a všechny důležité informace (odjezd, výlety atd.) se klient dozví prostřednictvím hotelové recepcie, majitele apartmánů nebo jsou odeslány klientům na mobilní telefon zprávou SMS.

21.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 01. 10. 2017. Dnem 30. 09. 2017 pozbyvají platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DEZKA ze dne 01.10. 2016.

21.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK DEZKA si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. CK DEZKA si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy o zájezdu změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák. uvedené v katalogu.

21.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavírané se zákazníkem. Jsou volně k dispozici na prodejních místech CK DEZKA a na webu CK DEZKA www.dezka.cz

Smluvní přepravní podmínky autobusové dopravy na zájezdech CK DEZKA Děčín s.r.o.

Tyto přepravní podmínky autobusové dopravy jsou součástí všeobecných smluvních podmínek CK DEZKA a jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu a platí pro všechnu nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní přepravu osob.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

1) Časy odjezdu autobusu z jednotlivých nástupních míst budou klientům zaslány nejpozději 7 dní před odjezdem.

2) Čas odjezdu autobusu z výchozí stanice (zpravidla Děčín, kde je sídlo společnosti) je vždy přesný, časy odjezdu z dalších zastávek jsou pouze orientační a jsou závislé na aktuální dopravní situaci. Autobus vždy nestaví ve všech nástupních místech uvedených na trase, proto vždy dodržujete nástupní místo, které máte uvedeno na smlouvě o zájezdu nebo dopravě. Případnou změnu nástupního místa je třeba písemně nahlásit do CK DEZKA a tato musí být ze strany CK DEZKA zpětně potvrzena.

3) CK DEZKA neprovazuje pravidelnou mezinárodní autobusovou dopravu, ale nepravidelnou mezinárodní kyvadlovou dopravou a čas odjezdu z Vaší destinace zpět do ČR se vždy řídí aktuální dopravní situací s ohledem na dodržování mezinárodních pravidel AETR (Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě). Přesný čas odjezdu zpět do ČR z Vašeho letoviska se dozvíte prostřednictvím delegáta/průvodce, recepcie, informační nástěnky nebo zprávou SMS **vždy až v den odjezdu nejpozději do 12.00 hod.** Dříve není možné hodinu odjezdu ani odhadnout.

4) V důsledku dopravních špiček nebo jiných dopravních komplikací může docházet ke zpoždění, jehož důsledkem je posunutý čas odjezdu a je nutné s touto možností počítat. Cestující jsou vždy včas informováni SMS zprávou, pokud nějaká změna nastane nebo se předpokládá zpoždění větší než 45 minut.

5) V případě jakýchkoliv nejasností nebo komplikací můžete kontaktovat dispečera na telefonu +420603107401.

6) Autobus v případě nepravidelné mezinárodní dopravy nejede vždy po stejné trase při cestě tam a zpět, ale vždy je samozřejmě dodržen nástup i výstup ve stejném městě, které máte uvedeno ve smlouvě o zájezdu.

7) Konkrétní nástupní místo (ulice) v daném městě, které máte uvedeno ve smlouvě o zájezdu, se v případě nástupu a výstupu může lišit. Toto se týká hlavně velkých měst jako je Praha, Brno a další. Vždy se však jedná o místo s dobrou návazností na další městskou dopravu nebo taxi služby (v případě Prahy se vždy jedná o místo se stanicí metra).

8) CK DEZKA si vyhrazuje právo při realizaci autobusové dopravy do cílové destinace využít možnost přestupu cestujících do jiného autobusu k zajištění efektivní přepravy do dané destinace s ohledem na trasu autobusu a na dodržování pravidel AETR.

ZAVAZADLA

1) každý zákazník má nárok na přepravu 1 ks zavazadla do hmotnosti 20 kg v zavazadlovém prostoru autobusu a dále 1 ks příručního zavazadla do 6 kg v kabině autobusu. Příruční zavazadlo se musí vejít do úložného prostoru nad hlavou cestujících nebo pod jeho sedadlo. Žádná zavazadla nesmí být v uličce autobusu. Nadváhu zavazadel nelze připlatit, protože všechna motorová vozidla mají v technickém průkazu omezenou celkovou hmotnost, kterou nelze překročit. Dojde-li např. na hraniční přechodu k vážení autobusu a tento nebude splňovat podmínky pro další provoz na pozemní komunikaci, vyhrazuje si dopravce právo vyloučit z přepravy všechna zavazadla nesplňující výše uvedené podmínky hmotnosti.

2) z přepravy jsou automaticky vyloučena všechna velmi rozměrná a neskladná zavazadla, jízdní kola, opalovací lehká s konstrukci,

surfová prkna, objemné isotermické tašky, celá balení PET lahví, barely s nápoji všech rozměrů, kočárky a zvířata.

3) Zavazadla nesmí poškozovat zařízení vozidla a zavazadla ostatních cestujících. Za příruční zavazadla v průběhu cesty odpovídá cestující.

4) Každý cestující je povinen označit si svá zavazadla ukládaná do úložného prostoru svým jménem, příjmením, tel.číslem, nástupním a výstupním místem.

5) Cestující je povinen upozornit řidiče na zavazadla, která chce uložit do zavazadlového prostoru. V zavazadle, které je uloženo v zavazadlovém prostoru, se nedoporučuje ponechávat křehké nebo cenné věci, doklady a elektroniku. Dopravce neručí a neodpovídá za ztrátu či poškození těchto věcí.

6) Cestující je odpovědný za překládku svých zavazadel při případném přestupu a za jejich zpětné naložení při celní kontrole.

7) Kočárky jsou přepravovány jen v případě, že neohroží poškození ostatních zavazadel a k přepravě jsou přijaty pouze v případě volné kapacity zavazadlového prostoru a pouze pokud se dají složit.

8) V autobusu není možné přepravovat zavazadla, která svou povahou mohou ohrozit bezpečnost cestujících či poškodit ostatní zavazadla, dále zavazadla jejichž hmotnost celkem přesahuje na osobu 20 kg, zavazadla, která obsahují nebezpečné látky (hořlaviny, těkavé látky, psychotropní a omamné látky a další).

9) CK DEZKA neručí za věci zapomenuté v autobusu. Pokud se najdou zapomenuté věci v autobusu, je možné si je vyzvednout po telefonické dohodě výhradně osobně v sídle společnosti. CK DEZKA nezasílá žádné zapomenuté věci poštou.

10) Přeprava záilek a nedoprovázených zavazadel je přísně zakázána.

ODPOVĚDNOST DOPRAVCE ZA ZAVAZADLA

1) Zápis o ztrátě, odcizení, či poškození zavazadel musí být cestujícím u řidiče nebo zástupce CK vyžadován ihned po příjezdu do cílové stanice. Řidič je povinen cestujícímu míru poškození nebo ztrátu zavazadla písemně v zápisu potvrdit. Kopie tohoto zápisu spolu s kopií dokladu o přepravě musí být písemně zaslány nejpozději do 1 měsíce od události na adresu sídla společnosti CK DEZKA případně emailem na info@dezka.cz

Dopravce neodpovídá za poškození přepravovaného cestovního zavazadla, jestliže: a) obal neodpovídal povaze přepravované věci, b) nastaly dopravcem neovlivnitelné okolnosti jako živelné pohromy či jednání třetích osob, c) k poškození došlo jednáním jiného cestujícího

BEZPEČNOST DOPRAVY

1) Každé dítě bez ohledu na věk musí mít vlastní místo k sezení.
2) Autosedačka není dle silničního zákona povinná pro přepravu dětí v autobuse
3) Dopravce není povinen zajistit asistenční služby pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidla dopravce nejsou bezbariérová.

PRÁVA A POVINNOSTI DOPRAVCE

1) Sepsáním smlouvy o zájezdu nebo objednáním a zaplacením dopravy ze strany cestujícího se dopravce zavazuje přepravit cestujícího z nástupní stanice do cílové stanice.

2) cestující má právo na zajištění náhradní autobusové dopravy pokud dojde k neodstranitelné technické poruše na vozidle nebo v důsledku nehody vozidla.

3) Cestujícímu v případě nepravidelné mezinárodní autobusové dopravy nevzniká právo na náhradu škody, pokud nebyl přepraven včas z důvodu, který nezavinil dopravce (např. z důvodu dopravní nehody, poruchy autobusu, zášahu vyšší moci, neprůjezdné dálnice, špatného počasí, kalamity nebo jiné nepředvídatelné události). Dopravce si v případě nutnosti vyhrazuje právo na použití náhradního autobusu nebo jiného druhu přepravy.

PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO

1) sepsáním smlouvy o zájezdu nebo objednáním dopravy a zaplacením jízdného cestující souhlasí s těmito Smluvními přepravními podmínkami.

2) cestující je povinen být během celé jízdy připoután, pokud je jeho sedadlo vybaveno bezpečnostním pásem. V případě, že se cestující rozhodne použít za jízdy WC, činí tak na své riziko s vědomím, že je jeho povinností být připoután.

3) Každý cestující je osobně zodpovědný za dodržování celních a pasových předpisů zemí, do kterých cestuje nebo přes které projíždí a je povinen podrobit se celním nebo jiným administrativním předpisům, které se týkají jeho nebo jeho zavazadel. V případě, že cestujícímu policejní nebo celní orgány nedovolí pokračovat v cestě, nemá nárok na vrácení jízdného, a to ani jeho části, nebo jinou náhradu a zároveň je cestující povinen uhradit náklady, které dopravci vznikly v důsledku porušení uvedených předpisů ze strany cestujícího.

4) Pokud se cestující nedostaví k odjezdu včas, nemá právo na vrácení jízdného. Za nevyužitou nebo jen částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací.

5) Přestávky v průběhu cesty a jejich interval a délku určuje řidič a jsou závislé na časovém rozvrhu dopravy. Cestující je povinen vrátit se v případě přestávky do autobusu do konce doby vymezené řidičem. Pokud po ukončení přestávky nenastoupí cestu, nenáleží mu žádná náhrada škody nebo jiná kompenzace.

6) Cestující je povinen při usazování v autobuse respektovat pokyny řidiče. Cestující bere na vědomí, že pokud nemá na danou přepravu zakoupenou v CK DEZKA místenku na konkrétní místo v autobusu, musí respektovat řidičem přidělená sedadla.

7) Cestující má právo na vrácení jízdného nebo jeho části při neprovedení přepravy z důvodu, který vznikl na straně dopravce.

8) Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud přes upozornění ve vozidle kouří (tato zásada se vztahuje též na elektronické cigarety), nadměrně konzumuje alkohol nebo omamné či jiné psychotropní látky, chová se hlučně, reprodukuje hlučnou hudbu, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo jinak obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním nebo zápachem, znečišťuje vozidlo nebo prostory a zařízení pro cestující osoby oděvem nebo svým jednáním, poškozuje vozidlo nebo prostory a zařízení pro cestující, nedodrжуje Smluvní přepravní podmínky nebo pokyny a příkazy osoby pověřené dopravcem nebo řidiče. Cestující, který byl z výše uvedených důvodů vyloučen z přepravy, nemá nárok na vrácení jízdného ani na proplacení dalších nákladů s tím souvisejících.