

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO SMLOUVY O ZÁJEZDU A CESTOVNÍ SLUŽBĚ

1) Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) **cestovní kanceláře Kiteseason s.r.o., IČ: 01397982, se sídlem v Brně, Mlýnská 326/13, PSČ 602 00**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 77903 (dále jen „CK“) se vztahují na všechny zájezdy (kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu tvoří zájezd dle ust. § 1b odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb.) organizované touto CK a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“), uzavřenou mezi zákazníkem a cestovní kancelář.

1.2. **Tyto podmínky platí a lze je přiměřeně aplikovat i na smlouvy uzavřené na poskytování služby cestovního ruchu dle § 1a a 1b odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., s výjimkou těch ustanovení, která dle zákonné právní úpravy a těchto podmínek platí výhradně pro smlouvy o zájezdu.** Blíže viz. čl. 14 podmínek.

1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. Pokud se jedná o SoZ CK zákazníkovi předá příslušný formulář podle § 9a zákona o cestovním ruchu, který musí obsahovat informaci, že se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1.4. Účastníky smluvního vztahu jsou CK Kiteseason s.r.o. jako pořadatel a zákazník.

1.5. Jednotlivá ustanovení podmínek platí, pokud v samotné smlouvě není uvedeno něco jiného.

1.6. **Uzavřením smlouvy vyjadřuje zákazník za sebe i za osoby, které zastupuje, bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami.**

1.7. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK se řídí kromě těchto podmínek i smlouvou, Zásadami zpracování a ochrany osobních údajů, pojistnými podmínkami Generali Pojišťovny a.s., UNIQA pojišťovny, a.s., ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (pouze pokud je zákazník spotřebitelem) a dalšími účinnými obecně závaznými právními předpisy.

1.8. Znění těchto podmínek může být v průběhu času měněno. Práva a povinnosti ze smlouvy se však budou vždy řídit tím zněním podmínek, za jejichž účinností vznikly.

2) Smluvní vztah

2.1. Zájezdy příp. jednotlivé služby cestovního ruchu prezentované na webových stránkách CK mají pouze informativní charakter. Nejedná se o návrh směřující k uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

2.2. **V případě zájmu o službu cestovního ruchu nebo o zájezd kontaktuje zákazník prostřednictvím webového rozhraní CK. CK v návaznosti na učiněné poptávce zašle zákazníkovi nabídku včetně cenové kalkulace, která bude obsahovat i všechny nezbytné informace o zájezdu** podle § 9a zákona o cestovním

ruchu, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, informace o dopravě, ubytování, možnosti stravování a další.

2.3. **V případě zájmu o nabízené služby zašle zákazník závaznou objednávku CK. Údaje uvedené zákazníkem v závazné objednávce považuje CK za správné a úplné.** O jejich změně je zákazník povinen CK bezodkladně informovat telefonicky či emailem. Zákazník zasláním závazné objednávky potvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a v ní uvedených podmínek zájezdu a všeobecných smluvních podmínek, rozumí jim a souhlasí s nimi, zavazuje se jimi řídit a zaplatit souhrnnou cenu. Zároveň prohlašuje, že se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. **Okamžikem doručení závazné objednávky CK je uzavřena smlouva a stává se pro obě strany závaznou.**

2.4. **V případě uzavření smlouvy za více osob, prohlašuje zákazník, že je k uzavření smlouvy a k výkonu souvisejících práv a povinností včetně úhrady ceny zájezdu za tyto osoby zmocněn jednat.** Tento zákazník odpovídá zároveň jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.).

2.5. **Do pěti pracovních dnů od obdržení závazné objednávky zašle CK na emailovou adresu uvedenou v objednávce potvrzení o uzavření smlouvy včetně dalších dokumentů tvořících přílohy smlouvy.** Spolu s potvrzením zašle CK v případě SoZ zákazníkovi rovněž doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., vystavený pojištěním.

2.6. Obsahují-li SoZ a potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.

2.7. CK se ve SoZ zavazuje zabezpečit zájezd v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

2.8. Všechny dokumenty archivuje CK v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám.

2.9. Článek č. 2 „Smluvní vztah“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu, s výjimkou povinnosti CK zaslat zákazníkovi doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

3) Cena zájezdu

3.1. **Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou si smluvní strany ujednaly a je uvedena v potvrzení o zájezdu.** Ceny obsahují DPH. V ceně zájezdů nejsou vízové poplatky, pokud to není výslovně uvedeno. V ceně zahraničních zájezdů není rovněž zahrnuto pojištění léčebných výloh a pojištění vůči stornu, pokud není toto pojištění uvedeno jako samostatná sjednaná služba v závazné objednávce.

3.2. CK má právo dle § 2530 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na jednostranné zvýšení ceny zájezdu v případech, kdy v průběhu času dojde ke změně

- ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie nebo



- plateb za plnění poskytovaná podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, např. leteckých, bezpečnostních a přístavních poplatků, nové daně či zvýšení dálničních poplatků apod., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

- směnného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentu navýšení.

3.3. Oznámení o zvýšení ceny dle bodu 3.2. podmínek zašle CK zákazníkovi emailem, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však 20 dnů před zahájením zájezdu. Oznámení musí být jasné a srozumitelné a musí obsahovat zdůvodnění zvýšení ceny a výpočet tohoto zvýšení. Doručí-li CK oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky. Zákazník je povinen toto navýšení ceny uhradit do 7 dnů od doručení takové informace.

3.4. Zákazník má právo i na snížení ceny zájezdu z důvodu snížení nákladů uvedených v bodě 3.2. podmínek, ke kterému dojde v době mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu. Oznámení o snížení ceny zájezdu zašle CK rovněž bez zbytečného odkladu a vrátí zákazníkovi po odečtení skutečných administrativních nákladů částku, o kterou bude cena zájezdu ponížena. Skutečné administrativní náklady CK v případě zájmu zákazníka doloží.

3.5. Cena sjednávaného zájezdu se může u nově uzavíraných SoZ odlišovat od ceny prezentované na webových stránkách. Relevantní cenou zájezdu je cena, která je sjednána a uvedena v potvrzení o zájezdu. CK si vyhrazuje právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK.

3.6. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

3.7. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu SoZ viz. bod 5.1.3.

3.8. Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

3.9. Článek č. 3 „Cena zájezdu“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu, vyjma bodů 3.2., 3.3. a 3.4., které platí pouze pro SoZ.

4) Platební podmínky

4.1. **Cenu zájezdu může zákazník uhradit v českých korunách nebo v eurech.** Bližší informace o možnosti platby v eurech poskytne CK na vyžádání. Cenu lze uhradit zejména bankovním převodem či složenkou na bankovní účet CK, a to **zpravidla dvoufázově – formou zálohy a následného doplatku ceny.**

4.2. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Právo zákazníka k účasti na zájezdu vzniká zejména zaplacením zálohy a doplatku na účet CK ve sjednaném termínu. Při nesplnění tohoto závazku, tj. neuhrazení zálohy anebo doplatku v řádném termínu, má CK právo od SoZ odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody a na odstupné (dále jen

„stornopoplatek“) dle dalších ustanovení těchto podmínek.

4.3. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu zálohu buď 30 % nebo 50 % (dle podmínek uvedených na webových stránkách CK) z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to do 10 pracovních dnů od uzavření SoZ dle pokynů uvedených v zaslaném potvrzení.

4.4. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.

4.5. **Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve SoZ, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve SoZ.** Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.

4.6. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu či doplatku na základě jednostranně zvýšené ceny viz. bod 3.2. zákazníkem, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit dle podmínek uvedených v bodě 6.1.6. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném ve SoZ, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

4.7. Souhlasem s těmito podmínkami uděluje zákazník CK zároveň souhlas s vystavením daňového dokladu elektronickou formou.

4.8. **Článek č. 4 „Platební podmínky“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu.**

5) Změny sjednaných služeb

5.1 Změny sjednaných služeb před konáním zájezdu:

5.1.1. Pokud bude ještě před začátkem zájezdu zájezd úplně zrušen z důvodu nepředvídané a neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat (válka, povstání, živelná pohroma apod. dále jen „vyšší moc“), pak tato skutečnost bude bez zbytečného odkladu zákazníkovi oznámena. Další postup je uveden v bodě 6.1.3. podmínek.

5.1.2. CK si vyhrazuje právo jde-li o nepodstatnou změnu zájezdu jednostranně měnit SoZ. V nezbytném rozsahu může CK provést změny programu, změnit dopravce atd. Tyto údaje o změně je CK povinná oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení nepodstatných změn nemění. Pokud se v důsledku změny SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

5.1.3. Dojde-li k navýšení ceny zájezdu o více než 8 %, donutí-li CK vnější okolnosti podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo nemůže-li CK splnit zákazníkovi zvláštní požadavky, které CK přijala, navrhne zákazníkovi změnu SoZ. CK oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu informace, které budou obsahovat dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou SoZ souhlasit nebo zda od

SoZ odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 kalendářních dnů od doručení návrhu na změnu SoZ zákazníkovi, od SoZ neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

5.1.4. Zákazník je následně povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu SoZ. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradit CK rozdíl v ceně služeb, má CK právo od SoZ odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody a stornopoplatek. Jestliže změna SoZ vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

5.1.5. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou SoZ a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu SoZ odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové SoZ poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní SoZ, může-li CK takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové SoZ, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle uzavřené SoZ, aniž by byl zákazník povinen platit stornopoplatek. Jestliže dojde k uzavření nové SoZ, platby uskutečněné na základě původní SoZ se považují za platby podle nové SoZ. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

5.2. Změny sjednaných služeb v průběhu zájezdu:

5.2.1. CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu;
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění.

5.2.2. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností, nejisté bezpečnostní situace, stávky, dopravních či technických problémů včetně zpoždění z nich plynoucích a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu. Služby CK spočívající v absolvování sportovních aktivit mohou být zrušeny i z důvodu nepřízné počasí. Posouzení vhodnosti podmínek je plně na uvážení vedoucího programu.

5.2.3. CK je také z důvodu zásahu vyšší moci oprávněna zájezd zrušit, pokud takovému zásahu nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK je v takovém případě povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

5.2.4. Zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání (např. výhled na moře, pokoj v patře apod.) bude brát CK na zřetel a bude se snažit ve spolupráci s poskytovateli těchto služeb

zákazníkům vyhovět. Pokud to nebude možné, nemá zákazník nárok na kompenzaci.

5.2.5. Zástupce CK má právo vyloučit zákazníka ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části v případech jeho hrubého, nesmyslného, vulgárního či agresivního chování či jednání vůči zástupci CK, či v případech, kdy tento zákazník obtěžuje své okolí, zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze zájezdu, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK a její zástupce jsou oprávněni proti nevhodnému chování zákazníka zakročit. Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně v jeho finanční režii.

5.3. Článek č. 5 „Změny sjednaných služeb“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu, vyjma bodu 5.2.3, pokud službou cestovního ruchu sjednanou ve smlouvě nebyla právě doprava zákazníka.

6) Odstoupení od smlouvy o zájezdu

6.1. ze strany cestovní kanceláře:

6.1.1. CK může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

6.1.2. CK může odstoupit dle zákona od SoZ také tehdy, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve SoZ a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve SoZ, která nesmí být kratší než

- dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
- sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
- čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.

6.1.3. Prokáže-li CK, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku vyšší moci a zrušení zájezdu oznámila bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu v souladu s bodem 5.1.1., nevzniká CK povinnost k náhradě škody zákazníkovi. CK v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd.

6.1.4. CK se může zprostit povinnosti k náhradě škody také tehdy, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu a nebylo možné takové porušení předvídat nebo odvrátit.

6.1.5. Odstoupila-li CK od SoZ z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové SoZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SoZ, může-li CK takový zájezd nabídnout.

6.1.6. Odstoupí-li CK od SoZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem (především porušení povinnosti uhradit cenu



zájezdu, zálohu či navýšení podle čl. 4 těchto podmínek), je zákazník povinen zaplatit CK stornoplatek stanovený dle bodu 6.2.4. těchto podmínek a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SoZ, a to 14 dní ode dne odstoupení od SoZ. Vzájemné závazky a pohledávky lze jednostranně započítat.

6.2. ze strany zákazníka:

6.2.1. Zákazník má před zahájením zájezdu vždy právo odstoupit od uzavřené SoZ (stornovat zájezd).

6.2.2. Odstoupí-li zákazník od SoZ na základě nesouhlasu se změnou SoZ, kterou navrhla CK z objektivních důvodů nebo je-li důvodem odstoupení zákazníka od SoZ porušení povinnosti CK stanovené SoZ, těmito podmínkami nebo zákonem, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SoZ, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři stornoplatek viz. bod 5.1.5. podmínek. Takto odstoupit od SoZ může zákazník i v průběhu trvání zájezdu, pokud služby cestovního ruchu poskytované CK nejsou zásadním způsobem poskytovány v souladu se SoZ a CK neposkytne vhodné náhradní řešení.

6.2.3. Odstoupí-li zákazník z jiných než v bodě 6.2.2. podmínek uvedených důvodů, je zákazník povinen zaplatit CK odstoupné v podobě stornoplatku. Takové odstoupení musí být učiněno v textové podobě. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je odstoupení doručeno CK.

6.2.4. Stornoplatek je splatný ihned. Po odečtení stornoplatku z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše stornoplatku byla vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen doplatit zbývající částku do výše vyměřeného stornoplatku. Výše stornoplatku je uvedena za osobu. **Minimální výše jakéhokoli stornoplatku je 500,- Kč za osobu.** Výše stornoplatku závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu tzn. jeho výše se určuje podle počtu dnů zbývajících do počátku zájezdu nebo poskytnutí první služby, a to:

Obdrží-li CK odstoupení od SoZ

- a) více než 56 dnů** před počátkem zájezdu činí stornoplatek **500 Kč**,
- b) mezi 56 až 43 dny** před počátkem zájezdu činí stornoplatek **25 %** z ceny zájezdu,
- c) mezi 42 až 22 dny** před počátkem zájezdu činí stornoplatek **50 %** z ceny zájezdu,
- d) mezi 21 až 11 dny** před počátkem zájezdu činí stornoplatek **75 %** z ceny zájezdu,
- e) mezi 10 až 6 dny** před počátkem zájezdu činí stornoplatek **90 %** z ceny zájezdu,
- f) méně než 6 dnů** před počátkem zájezdu činí stornoplatek **100 %** z celkové ceny zájezdu.

6.2.5. V případech, kdy letenky zajišťuje CK, je zákazník povinen uhradit CK veškeré náklady vzniklé v souvislosti se zrušením letenky. V případě, kdy si letenky zajišťuje sám zákazník,

platí veškeré náklady vzniklé v souvislosti se zrušením letenky zákazníkem, a to nad rámec výše uvedeného stornoplatku.

6.2.6. Zákazník neplatí stornoplatek v případě, že si za sebe najde včas odpovídající náhradu viz. čl. 7.1. podmínek. Hradí pouze již vynaložené náklady (např. zaplacené vízum, storno letenky ap.) a náklady spojené se změnou osoby účastníka zájezdu.

6.2.7. Nenastoupí-li zákazník na zájezd bez předchozího odstoupení od SoZ (tzv. storna) nebo se nezúčastní zájezdu vlastní vinou např. zmeškáním zájezdu, poskytnutím nepřesných či neúplných údajů CK (adresa, telefon, nepřesné jméno a příjmení u leteckých zájezdů apod.), popř. porušením celních, pasových, vízových, devizových předpisů nebo jiných zákonů, nemá nárok na vrácení žádných uhrazených částek (tzn. stornoplatek je 100 % z celkové ceny zájezdu, popřípadě 100 % z ceny vlastní vinou nečerpaných služeb).

6.2.8. Na vrácení uhrazených částek nemá nárok ani zákazník, který na základě okolností majících původ na jeho straně zčásti nebo zcela nevyužije objednané, zaplacené a CK řádně zabezpečené služby.

6.2.9. Při určení počtu dnů pro výpočet stornoplatku se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

6.2.10. CK si vyhrazuje právo jednostranně započíst nárok na úhradu stornoplatku proti nároku zákazníka na vrácení ceny zájezdu. Cenu zájezdu sníženou o příslušný stornoplatek vrátí CK na účet, který jí bude pro tento účel sdělen, jinak na účet, ze kterého CK platbu obdržela.

6.3. Článek č. 6 „Odstoupení od smlouvy o zájezdu“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu, vyjma bodů 6.1.1., 6.1.2. a 6.1.3., které platí pouze pro SoZ.

7) Změny smlouvy o zájezdu učiněné na podnět zákazníka

7.1. Postoupení SoZ

Zákazník je oprávněn postoupit SoZ na jinou osobu, která splňuje podmínky účasti. Oznámení této skutečnosti CK musí zákazník učinit v textové podobě, a to nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Kratší lhůtu lze ujednat, je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SoZ. **Za změnu jména osoby ve SoZ je zákazník povinen uhradit účelně vynaložené náklady s postoupením SoZ vzniklé na straně CK ve výši 200,- Kč (u jednodenních zájezdů 50,- Kč) za jednu překnihovanou osobu včetně dětí. CK upozorňuje, že letecké společnosti u některých typů letenek neumožňují změnu letenky na jinou osobu a musí být zakoupena nová letenka.** Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a za úhradu skutečně vzniklých nákladů spojených s postoupením SoZ.



7.2. Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu nebo změna typu ubytování

7.2.1. Pokud to bude možné, provede CK na základě požadavku zákazníka učiněného v textové podobě změnu obsahu SoZ.

7.2.2. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování, je taková změna posuzována jako podstatná změna SoZ a zákazník je povinen zaplatit poplatek za překnihování. Je-li o změnu požádáno v době 40 a více dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit účelně vynaložené náklady se změnou SoZ vzniklé na straně CK ve výši 200,- Kč (u jednodenních zájezdů 50,- Kč) za každou překnihovanou změnu. V období 39 a méně dní před zahájením zájezdu, posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK stornoplatek dle bodu 6.2.4.

7.3. Článek č. 7 „Změny smlouvy o zájezdu učiněné na podnět zákazníka“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu.

8) Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy

8.1. CK před uzavřením smlouvy informuje zákazníka o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Na webových stránkách www.mzv.cz jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.

8.2. Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení či víz vyžadovaných do cílové destinace, ale i do států, kterými se projíždí. Toto platí i pro zákazníky využívající vlastní dopravu. V případě, že zákazník poruší tuto svou povinnost a nebude se moci z tohoto důvodu zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země místními orgány (ať už země cílové nebo země kterou se projíždí), CK nenesе žádnou odpovědnost za tuto situaci a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady.

8.3. Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

8.4. Článek č. 8 „Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu.

9) Ostatní povinnosti

9.1. Povinnosti zákazníka

9.1.1. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, tzn. poskytnout úplné a pravdivé informace a předložit potřebné doklady.

- zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, nahlásit účast cizích státních příslušníků.

- řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu.

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit eventuálně způsobenou škodu.

9.1.2. **Součástí některých zájezdů je fyzicky náročný program. Každý z účastníků zájezdu musí sám na základě prezentace programu zájezdu posoudit, zda takový program zdravotně, technicky, komunikačně i jinak zvládne.** Vedoucí programu je oprávněn zakázat individuální program, popř. vyloučit zákazníka z části programu, pokud jeho zdravotní stav, zkušenosti, znalosti či vybavení neodpovídají jeho náročnosti. Pokud v důsledku špatně posouzené obřížnosti utrpí zákazník újmu, CK za takovou újmu nenesе odpovědnost.

9.1.3. **V průběhu absolvování sportovních aktivit v rámci sjednaného sportovního programu nesmí být účastník pod vlivem omamných látek.** Vedoucí programu je oprávněn v takovém případě posoudit účast takového účastníka na programu a případně ho vyloučit z účasti na programu trvale.

9.1.4. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu CK zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let nebo se souhlasem zákonného zástupce. Osoby ve věku od 15 do 18 let se mohou zájezdu CK zúčastnit jen se souhlasem svého zákonného zástupce.

9.2. Povinnosti CK

9.2.1. **CK má povinnost zaslat zákazníkům cca 7 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu** (případně voucher, letenky, pojišťovací karty a rozsah pojištění) elektronickou poštou na emailovou adresu uvedenou ve SoZ. Letenky, vouchery i pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů).

9.2.2. **Poskytnout zákazníkovi neprodleně pomoc v nesnázích** v průběhu zájezdu zejména tím, že mu

- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
- b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

V případě, že si zákazník nesnáze sám zaviní, má CK právo požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

9.2.3. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka podle SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování zákazníka, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše na tři noci. Toto omezení neplatí, stanoví-li tak jiný právní předpis EU nebo jedná-li se o osobu s omezenou schopností pohybu, doprovod takové osoby, těhotnou ženu, nezletilého bez doprovodu nebo osobu vyžadující



zvláštní lékařskou pomoc. Tyto zvláštní potřeby je nutné sdělit CK alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.

9.3. Článek č. 9 „Ostatní povinnosti“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu, vyjma bodů 9.2.2. a 9.2.3., které platí pouze pro SoZ.

10) Pojištění

10.1. CK je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ ekonomického úpadku (uzavřena u Generali Pojišťovna a.s., adresa Bělehradská 299/132, 120 84 Praha 2, IČ 61859869), na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:

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

10.2. Toto povinné smluvní pojištění CK je zahrnuto v ceně zájezdů. Osvědčení o jeho sjednání je přílohou potvrzení o zájezdu. Toto osvědčení je současně dokladem o pojištění podle § 2526 občanského zákoníku. Součástí potvrzení jsou i pokyny pro cestující – způsob oznámení pojistné události. Pokud CK odmítne poskytnout zájezd z důvodu svého úpadku, může se zákazník obrátit na Generali Pojišťovnu a.s. dle těchto pokynů.

10.3. Uzavřením SoZ se zákazník zavazuje uzavřít účinné pojištění léčebných výloh v zahraničí po dobu trvání zájezdu. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření SoZ. Smluvní vztah vniká mezi pojišťovnou a zákazníkem, CK je pouze zprostředkovatelem tohoto pojištění. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky UNIQA pojišťovny, a.s. jsou ke stažení na adrese:

https://www.travsupsys.sk/download/UNIQA_VPP_CES17.pdf

Formuláře pro hlášení pojistných událostí:

- Z léčebných výloh, odpovědnosti a zavazadel:

https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf

- Ze storna služeb

https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf

10.4. V článku č. 10 „Pojištění“ se body týkající se pojištění pro případ úpadku CK dle zákona č. 159/1999 Sb. vztahují výhradně na SoZ.

11) Reklamacce a náhrada škody

11.1. CK odpovídá zákazníkům za vadné plnění dle obecně závazných právních předpisů, zejména dle

ustanovení § 1914 až 1925, § 2537 až 2544a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

11.2. CK jako pořadatel zájezdu odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve SoZ. Odpovídá za to, že má zájezd vlastnosti, o nichž byl zákazníkovi ujištěn nebo které může zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekávat. Nemá-li zájezd tyto vlastnosti, má zájezd vadu.

11.3. Vadu zájezdu je zákazník povinen vytknout CK bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatků v rámci reklamace a je-li to možné, již v průběhu zájezdu na místě.

11.4. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy CK byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z vadného plnění. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci.

11.5. Reklamacce může zákazník uplatnit ústně či v textové podobě, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce CK během trvání zájezdu či přímo u CK v Brně na adrese: Kiteseason s.r.o., Mlýnská 13/326, 60200, Brno nebo e-mailem: radek.blazek@kiteseason.cz

11.6. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu.

11.7. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci v textové podobě – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. Po vyřízení reklamace vydá CK zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace v textové podobě.

11.8. Neodmítne-li CK vadu odstranit nebo není-li zapotřebí okamžité nápravy, určí zákazník při uplatnění reklamace přiměřenou lhůtu k odstranění vady.

11.9. V případě, že je zjednána náprava možná a pokud si taková náprava nevyžádá neúměrné náklady, zajistí CK odstranění vady.

11.10. Jedná-li se o podstatnou vadu, nabídne CK zákazníkovi náhradní řešení stejné nebo vyšší jakosti, aniž by byly po zákazníkovi vyžadovány dodatečné náklady. Pokud to nebude možné, nabídne CK zákazníkovi náhradní řešení nižší jakosti, přičemž mu poskytne přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SoZ sjednáno nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

11.11. Pokud CK nezjedná nápravu v přiměřené lhůtě, kterou jí zákazník určí, může si zjednat nápravu sám a CK mu následně uhradí účelně vynaložené náklady.

11.12. Jedná-li se o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez povinnosti úhrady stornopoplatku. V takovém případě CK zákazníkovi rovněž poskytne bez zbytečného odkladu a bez



dodatečných nákladů rovnocennou přepravu do místa odjezdu nebo jiného dohodnutého místa.

11.13. V případě včasné a oprávněné reklamace má zákazník rovněž právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta uplatnění tohoto práva činí dva roky.

11.14. Zákazník má v souladu s občanským zákoníkem právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zájezdu. Toto právo na úhradu nákladů reklamace musí zákazník uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

11.15. Vytkl-li zákazník CK vadu zájezdu, kterou CK neodstranila, má zákazník právo na náhradu škody, která mu v důsledku toho vznikla. Při uplatňování práva na náhradu škody by měl zákazník předložit potvrzení o zájezdu a oznámit datum události, ve které spatřujete porušení povinností ze SoZ. Byla-li taková událost předmětem policejního vyšetřování, měl by zákazník předložit policejní protokol a dále veškeré další podklady vztahující se k předmětné události. Nemá-li zákazník k dispozici protokol ani jiné oficiální doklady, předloží vlastní prohlášení o průběhu události a pokud možno jej opatří podpisy svědků.

11.16. Promlčecí lhůta uplatnění práva na náhradu škody činí dva roky. Rozsah náhrady újmy je limitován trojnásobkem celkové ceny zájezdu.

11.17. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze SoZ nebo podmínek náhrady škody, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení. V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Rady (ES) č. 2027/97, ve znění nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamace vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

11.18. Při porušení povinností za niž odpovídá, nahradí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

11.19. CK nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a nesjednaných ve SoZ pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě.

11.20. Článek č. 11 „Reklamace a náhrada škody“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu, vyjma bodu 11.18., který platí pouze pro SoZ.

12) Upozornění pro zákazníka

12.1. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy zákazník začne čerpat první zaplacenou službu, za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby. První a poslední den pobytu je vždy určen na přepravu, ubytování a opuštění ubytování. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní odlet, změna letového času atd.

nemůžou být považovány za zkrácení dovolené a nemůžou být předmětem případné reklamace. Let může částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR.

12.2. Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. **Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.** V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč).

12.3. V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji. **Doporučujeme využívat v prostorách i mimo ně repelentní odpuzovače.**

12.4. **Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.**

12.5. V hotelích a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas pouze vlažná voda. Dochází tedy ke krátkodobým (i opakovaným) výpadkům zásobování vodou i elektrickou energií. V jižních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušování dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možností náhradní dodávky vody.

12.6. Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

12.7. Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti.

12.8. Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.

12.9. Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

12.10. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výraznějšího zpoždění. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravních se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považována za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci.



12.11. Průvodce či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat při příjezdu do místa ubytování složení vratné kauce (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotku), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytovací jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.

12.12. Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.

12.13. Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo její omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci.

12.14. Poskytování doprovodných služeb může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoliv náhradu.

12.15. Článek č. 12 „Upozornění pro zákazníka“ se přiměřeně použije i na smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu.

13) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou specifikována v zásadách zpracování a ochrany osobních údajů ve společnosti Kiteseason, s.r.o. Jejich znění je zveřejněno na www.kiteseason.cz.

14) Poskytování služby cestovního ruchu

14.1. Službou cestovního ruchu se dle § 1a zákona č. 159/1999 Sb. rozumí doprava zákazníků, ubytování, které není součástí dopravy a je určeno k přechodnému ubytování, nájem automobilů, jiných motorových vozidel a motocyklů či jakákoliv jiná služba z oblasti cestovního ruchu (např. sportovní služby).

14.2. Nabízí-li CK poskytnutí pouze jedné z výše uvedených služeb cestovního ruchu, případně je-li nabízena kombinace pouze jedné služby cestovního ruchu – doprava / ubytování / nájem motorového vozidla s jinou službou podle § 1a písm. d) zákona č. 159/1999 Sb. (např. sportovní služba), přičemž tato jiná služba není významnou z hlediska kombinace služeb, nejedná se o zájezd. O zájezd se nejedná ani v případě, kdy zákazník zakoupí jinou službu cestovního ruchu teprve poté, co se zavázal k úhradě ceny za službu cestovního ruchu či poté, co začne s čerpáním ubytovacích služeb (pronájem sportovního vybavení, sportovní či rekreační akce).

14.3. V případech, kdy zákazník uzavře smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu a nikoli SoZ, nevztahují se na něho práva, která garantuje zákon pouze zákazníkovi, který si koupil zájezd.

14.4. V případech, kdy zákazník uzavře smlouvu o poskytování služby cestovního ruchu a nikoli SoZ, nese CK odpovědnost za poskytnutí sjednané služby, avšak platby, které zákazník CK hradí, nejsou pojištěny pro případ jejího úpadku.

15) Závěrečná ustanovení

15.1. Platnost těchto podmínek končí zveřejněním nových podmínek.

15.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek, které jsou součástí SoZ nebo smlouvy o poskytování služby cestovního ruchu, nemá vliv na platnost či vymahatelnost ostatních ustanovení těchto podmínek nebo jiných podmínek, kterou jsou součástí SoZ nebo smlouvy o poskytování služby cestovního ruchu.

15.3. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze SoZ je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel.: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz.