

Všeobecné smluvní podmínky

Cestovní kanceláře other way holiday

provozované společností OWH s.r.o.

se sídlem Kostelní 363/22, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika

IČ: 06494005; spisová značka: C 283058 vedená u Městského soudu v Praze

e-mail: rezervace@owh.cz, web: www.otherwayholiday.com, tel: +420 603 495 565

(dále jen „Podmínky“)

1. Úvod

Cestovní kancelář other way holiday provozovaná společností OWH s.r.o., provozované společností OWH s.r.o., se sídlem Kostelní 363/22, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, IČ: 06494005; spisová značka: C 283058 vedená u Městského soudu v Praze, (dále jen „CK“) pořádá v rámci své podnikatelské činnosti předem připravené soubory služeb cestovního ruchu – zájezdy, a to na základě Smlouvy o zájezdu (dále také jen „Smlouva“) uzavřené dle § 2521 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“). Smlouvou o zájezdu se CK coby pořadatel zájezdu zavazuje obstarat pro Zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a Zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu. Při plnění Smlouvy CK využívá služeb zahraničních Poskytovatelů služeb (dále jen „Poskytovatelé služeb“) a služeb mezinárodních leteckých dopravců. Poskytovatelé služeb dle této Smlouvy jsou zahraniční subjekty poskytující jednotlivé služby cestovního ruchu. CK jako smluvní partner pojišťovny sjednává cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu jako pojistné produkty ERV Evropské pojišťovny (dále jen „Pojišťovna“).

CK pořádá zájezdy ve smyslu ustanovení § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, zejména zákona č. 111/2018 Sb., (dále jen „zákon o cestovním ruchu“).

CK zveřejňuje svou nabídku na internetových stránkách, popř. jinou formou propagace. Na základě požadavku Zákazníka poskytne CK upřesněnou nabídku pro danou lokalitu a termín pobytu. Nabídka je sestavována a pravidelně aktualizována na základě údajů od Poskytovatelů služeb a je platná k datu jejich uveřejnění, resp. k datu odeslání upřesněné nabídky. CK si vyhrazuje právo na případné následné změny jednotlivých nabídek ze strany Poskytovatelů služeb, a to až do uzavření Smlouvy.

CK sdělí Zákazníkovi bez zbytečného odkladu vše, co má význam pro jeho rozhodování o uzavření Smlouvy. Zákazník sdělí CK vše, co pro něho má rozhodný význam pro uzavření Smlouvy.

2. Povinnosti CK

CK je povinna před uzavřením Smlouvy v nabídce, na svých webových stránkách a v dokumentech poskytnutých Zákazníkovi pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat Zákazníka o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí Zákazníka o uzavření Smlouvy.

CK sdělí Zákazníkovi vhodným způsobem ještě před uzavřením Smlouvy údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí mu také, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

Pokud se Zákazník ocitne v průběhu pobytu v nesnázích, zavazuje se mu CK poskytnout neprodleně pomoc. Kontaktní údaje CK pro takový případ (jméno, adresa, telefonický a e-mailový kontakt a další kontakty pro komunikaci prostřednictvím internetu) jsou uvedeny v záhlaví Smlouvy a v ostatních dokumentech, které Zákazník od CK obdržel (kontakty na osoby v místě pobytu).

3. Povinnosti Zákazníka

Každý Zákazník je povinen poskytnout CK veškerou potřebnou součinnost, seznámit se Smlouvou, cestovními dokumenty a informacemi, které mu byly CK poskytnuty, tyto dokumenty převzít a mít je u sebe v průběhu zájezdu.

Každý Zákazník je povinen ověřit si platnost svých cestovních dokladů a nutnost víza, a to zejména s přihlédnutím k legislativním požadavkům cílového, popř. tranzitního státu, a mít požadované doklady v průběhu zájezdu u sebe. Případné škody vzniklé Zákazníkovi v souvislosti s neplatností či absencí jeho cestovních dokladů nebo nezajištěním víza jdou k tíži Zákazníka. V případě omezení služeb cestovního ruchu v důsledku vyšší moci, zejm. globální pandemie, mohou být požadavky na víza změněna.

Pokud si mezinárodní leteckou dopravu do cílové destinace si zajišťuje Zákazník samostatně, je povinen poskytnout CK veškeré potřebné informace o této dopravě, tj. datum/čas přiletu a odletu, číslo letu a název letecké společnosti a neprodleně informovat CK o případných následných změnách.

Zákazník je povinen se dostavit k nástupu cesty a pobytu dle pokynů CK. Případné škody vzniklé Zákazníkovi v souvislosti s opožděním se k nástupu cesty nebo ubytování jdou k tíži Zákazníka. Na letišti je Zákazník povinen se řídit pokyny letecké společnosti a pokyny personálu letiště. V destinaci je Zákazník povinen se řídit pokyny delegáta, byla-li tato služba sjednána a pokyny personálu Poskytovatelů služeb.

Pokud ve Smlouvě není sjednáno cestovní pojištění ani pojištění storna zájezdu, je Zákazník povinen si včas sjednat řádné cestovní pojištění. Pokud tak neučiní, jdou veškeré úhrady za případné lékařské ošetření a další úkony v rámci zdravotní péče k jeho tíži.

Zákazník je povinen zvážit svůj celkový zdravotní stav, resp. zdravotní stav všech cestujících, též ve vztahu ke klimatickým a zdravotním podmínkami podmínkám dané destinace a případné pochybnosti zahraniční cestu konzultovat s lékařem.

Zákazník, který je na Smlouvě uveden jako objedávající a je způsobilý k právním úkonům, ručí za to, že osoby mladší 18 let se sjednaných cestovních služeb zúčastní pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo se souhlasem zákonného zástupce v doprovodu osoby starší 18 let.

V případě, že nezletilý necestuje společně se svými rodiči, je Zákazník povinen zajistit písemný souhlas rodičů s vycestováním nezletilého, a to v anglickém jazyce.

Zákazník je povinen si v průběhu zájezdu počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku, a uhradit případnou způsobenou škodu.

Při návštěvě Malediv je Zákazník povinen se podrobit aktuálním epidemiologickým opatřením. CK na svých webových stránkách zveřejňuje aktuální přehled epidemiologických opatření. Důsledky případného nerespektování a nedodržování epidemiologických opatření jdou plně k tíži Zákazníka. Zákazník je rovněž povinen respektovat a dodržovat aktuální epidemiologická opatření při a po návratu z Malediv.

4. Nabídka zájezdu

CK na základě poptávky Zákazníka učiněné e-mailem, popř. telefonicky, zašle Zákazníkovi nabídku s konečnou kalkulací souhrnné ceny zájezdu (dále jen „Nabídka“). Mezinárodní letecká doprava (letenky) tvoří buď pevnou, nebo volitelnou součást zájezdu. Cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu je vždy volitelná součást zájezdu.

Nabídka obsahuje údaje, jako jsou místo určení pobytu, trasa a délku pobytu včetně termínů, počet nocí; ujednané dopravní prostředky a spojení, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek a přibližný čas odjezdu a příjezdu v těch případech, kdy není přesný čas ještě stanoven; umístění, hlavní znaky a turistická kategorie ubytování; ujednané stravování; výlety nebo jiné služby zahrnuté v celkové ceně zájezdu; údaj, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude Zákazníkovi poskytována v rámci skupiny, jakož i údaj o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislosti; způsob platby včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a časový rozvrh pro zaplacení zbývajících částí ceny, které musí Zákazník uhradit nebo poskytnout (platební podmínky); a podmínky odstoupení od Smlouvy a výše odstupného (storno podmínky). V případě poznávacích zájezdů může CK stanovit nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit od Smlouvy.

Pakliže Zákazník s Nabídkou souhlasí, vyjádří svůj souhlas e-mailem, popř. telefonicky nebo tím, že zašle CK Objednávku zájezdu (viz dále).

5. Objednávka zájezdu a uzavření Smlouvy

Objednávku zájezdu učiní Zákazník prostřednictvím online formuláře Objednávka zájezdu (dále jen „Objednávka“). Přístup k tomuto formuláři bude Zákazníkovi zaslán e-mailem poté, co Zákazník e-mailem, popř. telefonicky odsouhlasí nabídku s konečnou kalkulací souhrnné ceny zájezdu, popř. tento souhlas vyplýne z předchozí e-mailové korespondence. Odesláním Objednávky CK se má za to, že Zákazník s Nabídkou souhlasí.

Po přijetí Objednávky CK ověří věcnou správnost údajů a soulad Objednávky se Zákazníkem odsouhlasenou Nabídkou. CK si vyhrazuje právo odmítnout Objednávky, které obsahují nesprávné, rozporuplné nebo neúplné údaje a osoby mladší 18 let coby objednatel zájezdu.

V případě úspěšného ověření věcné správnosti údajů a souladu Objednávky se Zákazníkem odsouhlasenou Nabídkou zřídí CK Zákazníkovi klientský účet (viz článek 15. Podmínek).

Po přijetí objednávky CK ověří objednávané služby cestovního ruchu, které tvoří součást Nabídky, a to zejména co do dostupnosti a platnosti ceny. CK si vyhrazuje právo na odmítnutí Objednávek obsahujících takové služby cestovního ruchu, které nejsou s ohledem na aktuální stav dostupné nebo jejichž cena pozbyla platnosti. CK v takovém případě nabídne Zákazníkovi alternativu v podobě adekvátních služeb cestovního ruchu. Dostupnost a platnost ceny objednávaných služeb cestovního ruchu tvořících součást Nabídky je podmínkou aplikace ustanovení § 1732 občanského zákoníku.

Pokud jsou dostupnost a platnost ceny objednávaných služeb cestovního ruchu tvořících součást Nabídky úspěšně ověřeny, CK provede jejich rezervaci.

CK následně umístí na klientský účet Zákazníka Smlouvu a Podmínky. Zákazník je e-mailem vyzván k uzavření Smlouvy způsobem uvedeným v článku 15. Podmínek.

Zákazník coby objednatel prohlašuje, že je právně způsobilý uzavřít Smlouvu svým jménem a na vlastní odpovědnost, že je oprávněn tak učinit i jménem dalších cestujících, a že ručí za smluvní závazky všech cestujících jako za své vlastní.

Zákazník se zavazuje, že nebude v době od odeslání Objednávky do uzavření Smlouvy bez vědomí CK kontaktovat přímo Poskytovatele služeb. V opačném případě si CK vyhrazuje právo ukončit rezervaci objednávaných služeb cestovního ruchu, které tvoří součást Nabídky, což ve svém důsledku může vést k neuzavření Smlouvy. Aplikace ustanovení § 1732 občanského zákoníku je tím vyloučena.

Všechny slevové a podobné akce vyhlášené po uzavření Smlouvy se vždy vztahují na nové rezervace služeb cestovního ruchu. V případě účelového odstoupení Zákazníka od Smlouvy nebude nová (opětovná) rezervace ze strany Poskytovatelů služeb akceptována.

Zvláštní režim uzavření Smlouvy v případě garance letenek: CK zajišťuje letenky prostřednictvím prodejců letenek, popř. přímo u leteckého dopravce. Rezervace a prodej letenek se řídí podmínkami prodejců letenek a leteckého dopravce. Pokud má CK Zákazníkovi garantovat dostupnost konkrétní letenky v rámci mezinárodní letecké dopravy za pevnou, předem dohodnutou cenu, je třeba Smlouvu uzavřít a uhradit zálohu v rámci téhož pracovního dne do 20:00 hodin. Pokud není možné použít bankovní převod s okamžitou splatností, popř. využít platební brány (dle techn. možností CK), je úhradu zálohy třeba prokázat potvrzením banky Zákazníka o odeslání platby nebo lze zálohu složit v hotovosti na bankovní účet CK.

6. Cena zájezdu, platební podmínky

Cena za objednávané služby cestovního ruchu, které tvoří součást zájezdu, je cena souhrnná, konečná a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady, příplatky, přirážky, daně a poplatky.

Souhrnná cena zájezdu zahrnuje sjednané ubytování, stravování a transfery v destinaci, popř. program v průběhu zájezdu, je-li sjednán, a další služby uvedené ve Smlouvě. Je-li součástí zájezdu mezinárodní letecká doprava, zahrnuje cena letenky včetně letištních tax, palivových příplatků a další poplatků (bezpečnostní poplatky, odletová taxa apod.).

Souhrnná cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, pojištění storna zájezdu, vízum a další volitelné služby sjednané v destinaci (např. stravování a nápoje nad rámec sjednaného stravování, aktivity a výlety, spropitné apod.)

Náklady, které nejsou zahrnuty v ceně a které nelze přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, ale mohou Zákazníkovi ještě vzniknout, jsou uvedeny dle charakteru nákladů buď v Nabídce, Smlouvě nebo dalších dokumentech, které Zákazník obdrží v souvislosti s uzavřením Smlouvy.

Zákazník se po uzavření Smlouvy zavazuje uhradit sjednanou cenu dle sjednaných platebních podmínek. Úhradou se rozumí připsání platby na příslušný bankovní účet CK, není-li dohodnuto jinak. Neuhrazení sjednané ceny dle sjednaných platebních podmínek je považováno za porušení povinností Zákazníka a je důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany CK dle článku 9. Podmínek.

Rozdělení plateb na dílčí úhrady určuje Smlouva. Dílčími úhradami se rozumí záloha či zálohy a doplatek či doplátky. CK si vyhrazuje právo stanovit nevratnou zálohu pokrývající paušální náklady CK spojené s poptávkovým a rezervačním procesem a uzavřením Smlouvy.

Dohodou smluvních stran může být ujednáno, že doplatek či doplátky budou uhrazeny v hotovosti (obvykle v USD) po příjezdu na místo pobytu. Taková hotovostní platba bude po jejím provedení automaticky započtena vůči doplátku ceny dle Smlouvy.

Splatnost jednotlivých plateb určuje Smlouva a řídí se podmínkami Poskytovatele služeb a podmínkami CK. Je-li Smlouva uzavírána ve lhůtě kratší, než je lhůta daná podmínkami Poskytovatele služeb a podmínkami CK, musí být úhrada celkové ceny provedena ihned po uzavření Smlouvy. Pokud Zákazník nepoužije okamžitou platbu bankovním převodem nebo neprovede vklad hotovosti na bankovní účet CK, je CK v takovém případě oprávněna požadovat po Zákazníkovi prokázání uskutečnění platby např. potvrzením banky.

CK se sídlem v ČR přijímá platby v měně CZK. CK umožní Zákazníkovi platbu i v dalších měnách, a to na devizový účet CK vedený u banky v ČR. Zákazník může provést platbu pouze v měně, která je uvedena v textu Smlouvy.

Pokud je v textu Smlouvy uvedena pouze jedna měna, je Zákazník povinen provést úhradu v této měně.

V textu Smlouvy je provedena kalkulace ve výchozí měně. Za výchozí měnu se považuje ta měna, ve které jsou uvedeny jednotkové ceny a z nich vycházející kalkulace ceny. Obvykle se jedná o měnu USD, méně často pak o měnu EUR (zejména u některých resortů, kde kalkulace ceny vychází z ceníků určených pro evropský trh). V odůvodněných případech je takto stanovená cena ve výchozí měně konverzí převedena na další měnu, obvykle dle místa Zákazníka. Zákazník si v takovém případě může zvolit, v jaké měně platbu uskuteční.

V případě, kdy si Zákazník zvolí platbu ve výchozí měně, se k směnnému kursu požadované měny nepřihlíží.

Zákazník je povinen při zadání platby zajistit, aby všechny bankovní poplatky včetně poplatků zprostředkovatelských bank byly účtovány na jeho účet. V případě mezinárodní platby je nutno zadat metodu placení poplatků OUR. Pokud tento způsob úhrady poplatků banka neumožňuje, je nutno částku navýšit o poplatky spojené s bankovní transakcí tak, aby na účet CK byla připsána částka v plné výši. Za mezinárodní platbu banky obvykle považují i platbu provedenou v rámci ČR, ale v jiné měně než CZK.

Případné vrácení platby Zákazníkovi, který uhradil bezhotovostním převodem, proběhne vždy zpět na bankovní účet, z něhož byla platba od Zákazníka poukázána.

CK nepřijímá platby v hotovosti, ale Zákazník může provést vklad hotovosti na bankovní účet CK uvedený na Smlouvě.

7. Cestovní dokumenty a cestovní informace

Cestovní dokumenty jsou poukazy k ubytování, stravování a transferu (vouchery), letenky (elektronické), popř. další dokumenty osvědčující zajištění služeb cestovního ruchu, které tvoří součást zájezdu. Cestovní informace jsou důležité údaje a informace o všech skutečnostech, které jsou CK známy v souvislosti se zajišťovanými službami z oblasti cestovního ruchu. Cestovní dokumenty a cestovní informace obdrží Zákazník nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu. To neplatí, uzavírá-li Zákazník Smlouvu ve lhůtě kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu.

8. Změna Smlouvy

Tento článek upravuje změny nastalé před zahájením, resp. v průběhu pobytu. Po právní stránce je změna upravena dodatkem ke Smlouvě.

- Změna vyvolaná ze strany CK

Změna vyvolaná změnou směnného kurzu

CK je oprávněna zvýšit cenu, zvýší-li se do 21. dne před zahájením pobytu směnný kurz české koruny vůči USD nebo EUR nebo eura vůči USD použitý pro stanovení ceny cestovní služby v průměru o více než 10 %, nebo zvýší-li se cena za dopravu (transfer) vlivem zvýšení cen pohonných hmot. CK oznámí zvýšení ceny Zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením pobytu, jinak je tato změna vůči Zákazníkovi neúčinná. Pro účely tohoto ustanovení se porovnává směnný kurz české koruny vůči USD nebo EUR nebo eura vůči USD uvedený na Smlouvě a směnný kurz aktuální k datu změny.

Změna podmínek Smlouvy

Je-li CK nucena vnějšími vlivy před zahájením zájezdu změnit sjednané služby dle Smlouvy, je oprávněna navrhnout Zákazníkovi změnu Smlouvy. Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny, zavazuje se CK v návrhu změny uvést novou cenu. Navrhne-li CK změnu Smlouvy, je Zákazník oprávněn se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy souhlasit, nebo zda od ní odstoupí. Pokud Zákazník ve lhůtě určené CK, která bude nejméně 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy, od Smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Jestliže po zahájení zájezdu CK zjistí, že sjednané služby dle Smlouvy nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. CK je povinna v takovém případě zabezpečit náhradní služby ve srovnatelném rozsahu a kvalitě. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší než sjednané kvality, je CK povinna vrátit Zákazníkovi rozdíl v ceně.

- Změny vyvolané ze strany Zákazníka

Změna v osobě na straně Zákazníka

Zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu (v případě nepředvídatelné změny i ve lhůtě kratší, pouze s přihlédnutím k technické proveditelnosti změny, tj. alespoň 2 dny před původním termínem pobytu, v krajním případě 24 hodin). Změna je možná, je-li v souladu s podmínkami Poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu a podmínkami leteckého dopravce. CK je oprávněna účtovat v případě provedení takové změny poplatky dle podmínek Poskytovatelů služeb a podmínek leteckého dopravce. Nový Zákazník musí souhlasit s uzavřenou Smlouvou a splňovat podmínky vyžadované pro její uzavření. V tomto případě původní a nový Zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny dle Smlouvy a původní Zákazník má povinnost seznámit nového Zákazníka s Nabídkou a se všemi podmínkami, údaji a informacemi, které mu byly do této doby ze strany CK poskytnuty.

Změna ubytovací kapacity či rozsahu objednaných služeb

Požadavek na změnu ubytovací kapacity či rozsahu objednaných služeb ze strany Zákazníka v případě, že se jedná o změny před zahájením pobytu, lze provést až na základě ověření dostupnosti a možnosti změny. V případě, že je tato změna možná a je následně provedena, je CK oprávněna požadovat úhradu nákladů (doplatek), které CK a Poskytovateli služeb v této souvislosti vzniknou. CK zvýšení ceny Zákazníkovi před provedením změny oznámí. Změnu je třeba písemně oznámit CK nejpozději 7 dnů před původním termínem pobytu (v případě nepředvídatelné změny i ve lhůtě kratší, pouze s přihlédnutím k technické proveditelnosti změny, tj. alespoň 2 dny před původním termínem pobytu, v krajním případě 24 hodin). Změna ubytovací kapacity či rozsahu objednaných služeb nesmí mít charakter významného zrušení ubytovací kapacity či objednaných služeb; v opačném případě je CK oprávněna požadovat úhradu poměrné části odstupného (storno poplatků).

Změna termínu pobytu - dobrovolná

Požadavek na změnu termínu pobytu mající dobrovolný charakter, tedy závisící na vůli Zákazníka v případě, že se jedná o změny před zahájením pobytu, lze provést až na základě ověření dostupnosti a možnosti změny. V případě, že je tato změna možná a je následně provedena, je CK oprávněna požadovat úhradu nákladů (doplatek), které CK a Poskytovateli služeb v této souvislosti vzniknou. Jedná se především o přesun termínu do období s ceníkově vyšší cenou (typicky sváteční období – Vánoce a Nový Rok, hlavní sezóna – měsíce 12 až 04, následující sezóna – při přesunu termínu o více než 11 měsíců apod.). CK zvýšení ceny Zákazníkovi před provedením změny oznámí. Změnu je třeba písemně ohlásit CK nejpozději 2 dny před účinností storno podmínek dle smlouvy. Pro nový termín platí stejné storno podmínky jako původně sjednané ve smlouvě vyjma případů, kdy změna termínu spadá do období s ceníkově vyšší cenou (viz výše). **Pokud požadavek na změnu termínu pobytu vzejde ze strany Zákazníka již za účinnosti storno podmínek dle smlouvy (tzv. „pod stornem“), lze za předpokladu ověření dostupnosti a možnosti změny změnu provést s tím, že na nový termín se vztahují 100 % storno podmínky.** Tím není dotčena možnost opakované změny termínu pobytu dle tohoto odstavce.

Změna termínu pobytu – vynucená

Požadavek na změnu termínu pobytu mající vynucený charakter, tedy nezávisící na vůli Zákazníka - vážná zdravotní komplikace před odletem či změny letového řádu ze strany leteckého dopravce, lze provést až na základě ověření dostupnosti a možnosti změny. V případě, že je tato změna možná a je následně provedena, je CK oprávněna požadovat úhradu nákladů (doplatek), které CK a Poskytovateli služeb v této souvislosti vzniknou. Jedná se především o přesun termínu do období s ceníkově vyšší cenou (typicky sváteční období – Vánoce a Nový Rok, hlavní sezóna – měsíce 12 až 04, následující sezóna – při přesunu termínu o více než 11 měsíců apod.). CK zvýšení ceny Zákazníkovi před provedením změny oznámí. Potřebu změny je třeba ohlásit CK ihned, co se Zákazník o důvodech tuto změnu podmiňujících dozví. **Změna je provedena bez ohledu na storno podmínky dle smlouvy** (Zákazník není povinen v souvislosti s provedenou změnou termínu uhradit odstupné, byť již pobyt v okamžiku provedení změny podléhá 100 % storno podmínkám). **Na nový termín se vztahují 100 % storno podmínky** (tzn., že od Smlouvy ve znění dodatku ke Smlouvě již nelze odstoupit bez uplatnění odstupného ve výši 100 % ceny dle Smlouvy). Tím není dotčena možnost opakované změny termínu pobytu dle tohoto či předchozího odstavce. Důvody podmiňující změnu dle tohoto odstavce je Zákazník povinen doložit (lékařská zpráva, pozitivní výsledek PCR COVID testu nebo nové letenky v případě změny letového řádu).

Změna v průběhu pobytu

Změnu termínu pobytu nebo změnu ubytovací kapacity či objednaných služeb v případě, že se jedná o změny v průběhu pobytu (např. změna stravování sjednaná v místě pobytu nebo změna kategorie pokojů), Zákazník sjednává přímo s Poskytovatelem služeb v místě ubytování, popř. prostřednictvím CK. V takovém případě CK nemůže garantovat ceny za dodatečně objednané služby ve výši, v jaké byly sjednané v době uzavření Smlouvy. Dodatečné objednání služeb u Poskytovatele služeb v průběhu pobytu je zcela na rozhodnutí Zákazníka a případné navýšení ceny za takové služby jde plně k jeho tíži.

Změny v mezinárodní letecké dopravě

Jakékoliv změny v mezinárodní letecké dopravě (letenkách) provedené před zahájením i v průběhu zájezdu podléhají podmínkám letecké společnosti. Změnu je třeba písemně oznámit CK nejpozději 7 dnů před původním termínem pobytu (v případě nepředvídatelné změny i ve lhůtě kratší, pouze s přihlédnutím k technické proveditelnosti změny, tj. alespoň 2 dny před původním termínem pobytu, v krajním případě 24 hodin).

CK si vyhrazuje právo na upřesnění či změnu letových časů, které nejsou součástí Smlouvy, jedná se pouze o podrobný upřesňující údaj ve smyslu § 2529 občanského zákoníku. V nutných případech, zejména v důsledku neodvratitelných událostí, je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy včetně mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Cestující má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká Zákazníkovi nárok na odstoupení od Smlouvy bez úhrady sjednaného odstupného.

9. Odstoupení od Smlouvy a odstupné (storno podmínky)

Zákazník je oprávněn kdykoliv od Smlouvy odstoupit. Odstoupení musí učinit písemně (e-mailem) objednatel zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od Smlouvy je rozhodující den, kdy bylo odstoupení CK doručeno. V případě odstoupení Zákazníka od Smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK, je Zákazník povinen uhradit CK odstupné. Výši odstupného určují storno podmínky, které se řídí podmínkami Poskytovatele služeb a podmínkami CK. Konkrétní výše odstupného – storno podmínky jsou uvedeny ve Smlouvě.

CK je oprávněna odstoupit od Smlouvy, porušil-li Zákazník svou povinnost, zejména povinnost uhradit cenu dle platebních podmínek uvedených ve Smlouvě. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od Smlouvy z důvodu porušení povinností ze strany Zákazníka mu nevzniká nárok na vrácení poměrné části ceny za služby, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK případně vzniklou škodu.

CK je oprávněna odstoupit od Smlouvy, je-li nucena zrušit zájezd před jeho zahájením, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky Smlouvy (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat) nebo před zahájením zájezdu nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, pokud byl uveden v Nabídce. V takovém případě je CK povinna tuto skutečnost Zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě do 7 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník má v takovém případě právo požadovat, aby mu CK na základě nové Smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě, může-li takový zájezd nabídnout. Lhůta 7 dnů se neuplatní v případě zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelných událostí. Nedojde-li v uvedených případech k uzavření nové Smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit Zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy.

V případě omezení služeb cestovního ruchu v důsledku globální pandemie platí pro odstoupení od Smlouvy speciální podmínky dané legislativou (např. „Lex Voucher“). Jedná se zejména o situace, kdy v důsledku globální pandemie není CK schopna za standardních podmínek vypořádat platby již odeslané Poskytovatelům služeb.

Ve všech popsanych případech odstoupení od Smlouvy zašle CK Zákazníkovi bez zbytečného odkladu vyúčtování odstupného.

10. Vady zájezdu, reklamace, mimosoudní řešení sporu

Zákazník má právo na řádné poskytnutí všech služeb sjednaných ve Smlouvě. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká Zákazníkovi právo na vytknutí vady – reklamaci. Reklamaci musí Zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu na místě, a to přímo u Poskytovatele služeb či delegáta, aby vada mohla být neprodleně odstraněna, či byla jinak sjednána náprava, popř. mohla být na místě poskytnuta odpovídající kompenzace. Reklamaci může Zákazník učinit písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a případnému následku nemohla CK zabránit (vyšší moc), nebo okolnosti, které jsou na straně Zákazníka, na jejichž základě Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije sjednané služby, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny. Reklamační řád je nedílnou součástí těchto Podmínek.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh Zákazníka, který musí být podaný 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

V případě zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

11. Pojištění pro případ úpadku, pojištění obecné odpovědnosti, odpovědnost v případě vyšší moci a další rizika

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem o cestovním ruchu. CK má sjednáno pojištění pro případ úpadku u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle zákona o cestovním ruchu – ERV Evropská pojišťovna, a. s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČ: 49240196, e-mail: klient@ERVpojistovna.cz, telefonické spojení: +420 221 860 860. Doklad o platném pojištění je dostupný na webových stránkách CK nebo na vyžádání.

CK má sjednané pojištění obecné odpovědnosti za škodu pro pořadatele zájezdů.

CK nenese žádnou odpovědnost vůči Zákazníkům za jakékoliv omezení, selhání nebo zpoždění v plnění dle Smlouvy v důsledku okolností „vyšší moci“. Okolnostmi „vyšší moci“ se rozumí např. přírodní katastrofy, povodeň, požár, sesuvy půdy, výbuchy, války, povstání, vzpoury, občanské nepokoje, stávky nebo zaměstnanecké protesty, terorismus, embarga, epidemie a pandemie, nehody nebo mechanické selhání, zamítnutí, akty vlády nebo orgánů státní správy vedoucí k pozastavení nebo zrušení licencí, povolení nebo oprávnění, které Poskyvatel služeb potřebují k činnosti nebo jiné události mimo možnou kontrolu CK.

Pokud CK není schopna plnit své povinnosti a závazky vyplývající z této Smlouvy v důsledku vyšší moci, může kterákoliv smluvní strana tuto Smlouvu vypovědět bez dalšího. Zákazník má v takovém případě nárok na vrácení již uhrazené zálohy či platby snížené o prokazatelné náklady Poskytovatele

služeb a CK. CK v případě vyšší moci nenese odpovědnost vůči Zákazníkovi za následné škody, ztráty či výdaje jakékoliv povahy či z jakéhokoliv důvodu.

Riziko vynucené karantény během pobytu na Maledivách: pokud je během pobytu Zákazník pozitivně testován na COVID 19, je povinen se podrobit aktuálním epidemiologickým opatřením. Náklady karantény (ubytování, stravování, doprava) nad rámec sjednané délky pobytu jsou k tíži Zákazníka. CK doporučí Zákazníkovi aktuální možnosti pojištění tohoto rizika.

12. Specifika a rizika cestování do exotických destinací

Zákazník uzavřením Smlouvy prohlašuje, že byl seznámen se skutečností majícími význam pro jeho rozhodování o uzavření Smlouvy, zejména se specifiky dané lokality, stavem a úrovní ubytovacích zařízení a stravování, způsoby transferů v destinaci, úrovní zdravotnických služeb, a riziky z toho vyplývajícími, dále s pravidly chování a oblékání a legislativou vztahující se k turismu v dané lokalitě a riziky vyplývajícími z případného porušení těchto pravidel a této legislativy.

Zákazník uzavřením Smlouvy prohlašuje, že veškeré rizikové činnosti jako je plavání, šnorchlování, potápění, vodní sporty, sportovní rybolov apod. bude provozovat na vlastní odpovědnost. Veškerá rizika zranění včetně smrti nebo jiné nehody spojené s uvedenými činnostmi jdou k tíži Zákazníka a CK za ně nenese žádnou odpovědnost.

CK dále nenese odpovědnost vůči Zákazníkovi za škody, ztráty či výdaje jakékoliv povahy vzniklé v důsledku porušení zákazu konzumace alkoholu nebo drog, nošení nevhodného oblečení nebo nevhodného chování odporující místním pravidlům a zvyklostem na lokálních obydlených ostrovech.

CK rovněž nenese odpovědnost vůči Zákazníkovi za škody, ztráty či výdaje jakékoliv povahy vzniklé v důsledku okolností, které nelze ovlivnit nebo na které nemá ani nemůže mít žádný vliv (např. nepříznivé počasí, znečištění mořské vody, pláže nebo veřejných prostranství, viditelnost pod hladinou, příliv a odliv, hluk z místních generátorů elektrické energie, hluk způsobený stavebními nebo obdobnými pracemi, znečištění vzduchu spojené s likvidací odpadů spalováním, fauna a flora, přílišná turistická exponovanost některých lokalit, konflikty s místními obyvateli, apod.).

V případě, že se Zákazník rozhodne přepravovat se mezi jednotlivými lokalitami v destinaci veřejnou dopravou (obvykle veřejným trajektem nebo sdílenou rychlo-lodí provozovanou dle jízdního řádu), činí tak z vlastní vůle a CK nenese odpovědnost případné zrušení spoje bez náhrady, za dodržování jízdního řádu veřejného přepravce ani za přepravní kapacitu plavidla veřejného přepravce. Případné škody či vícenáklady vzniklé v této souvislosti jdou k tíži Zákazníka.

13. Cestovní pojištění, pojištění storna zájezdu, ztráta či poškození zavazadel během přepravy

V souhrnné ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu. Zákazník může zvolit sjednání pojištění ERV Evropská pojišťovna, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČ: 49240196 (dále jen „Pojišťovna“). Pokud tak učiní, je pojištění uvedeno na Smlouvě jako samostatná položka. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi Zákazníkem a Pojišťovnou. CK vystupuje ve smluvním vztahu jako zástupce Pojišťovny. Po uzavření Smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění.

Případnou pojistnou událost Zákazník řeší přímo s Pojišťovnou, CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků.

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je Zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání Zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

14. Zpracování a ochrana osobních údajů

Poskytnutím svých osobních údajů v rámci procesu rezervace a uzavření Smlouvy Zákazník souhlasí se zpracováním svých osobních údajů ze strany CK coby správce, a to v souladu s 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.

V případě, že Zákazník jako objednavající uzavírá Smlouvu jménem dalších cestujících, uzavřením Smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů. Pokud Zákazník uděluje za tyto osoby souhlas ke zpracování osobních údajů dle tohoto článku, prohlásí, že je k poskytnutí takového souhlasu zmocněn.

Uzavřením Smlouvy Zákazník souhlasí, že poskytnuté osobní údaje budou předány třetí osobě, tj. příslušnému Poskytovateli služeb za účelem a v rozsahu nezbytném pro zajištění sjednané cestovní služby. Při předání osobních údajů třetím osobám CK zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím.

CK zpracovává osobní údaje Zákazníka získané v souvislosti s uzavřením Smlouvy, a to pro účely zajištění sjednaných cestovních služeb a kontaktu se Zákazníkem ze strany CK či Poskytovatelů služeb, a to: jméno, příjmení, národnost, resp. pas, kterým se bude cestující prokazovat, datum narození, adresu bydliště, telefonní čísla, e-mailové adresy a číslo, stát vydání a platnost pasu. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelům jejich zpracování. Pokud údaje již nejsou nezbytné pro žádný z účelů, pro který byly zpracovány, jsou vymazány. Osobní údaje jsou vymazány i v případě odvolání souhlasu ze strany Zákazníka. V případě, že zákonný důvod stanoví dobu zpracování osobních údajů delší, budou osobní údaje zpracovány po stanovenou dobu.

CK spravuje databázi výše uvedených osobních údajů Zákazníka. CK zaručuje Zákazníkovi ochranu osobních údajů v maximální možné míře dosažitelné technickoorganizačními opatřeními odpovídajícími současné úrovni poznání v oblasti informačních technologií a zároveň, že poskytnuté osobní údaje nebudou CK zpracovány pro jiné účely než pro účely sjednaných služeb cestovního ruchu, popř. pro marketingové účely CK (se souhlasem Zákazníka).

Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování a ochraně osobních údajů.

Poučení: Zákazník poskytuje CK osobní údaje v rozsahu a za podmínek daných tímto článkem dobrovolně. Zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely CK taktéž dobrovolně. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv v plném nebo částečném rozsahu odvolat, a to písemnou formou. Zákazník má dále právo na informace o osobních údajích, které CK zpracovává a na jejich opravu. Zákazník má taktéž právo v případě, že jeho práva budou porušována, podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

15. Klientský účet a způsob uzavření Smlouvy

CK a Zákazník se dohodli, že Smlouva bude uzavřena distančním způsobem, na dálku, tj. pomocí prostředků elektronické komunikace (elektronická pošta (e-mail) a je platná v elektronické podobě (obvykle ve formátu PDF).

Po vyplnění a odeslání online formuláře Objednávka zájezdu bude Zákazníkovy zřízen klientský účet v online úložišti Dropbox. Tento klientský účet bude zabezpečen heslem zvoleným Zákazníkem v průběhu vyplnění Objednávky. Po kontrole údajů v Objednávce bude Zákazníkovi e-mailem zaslán přístup (odkaz) do jeho klientského účtu. V klientském účtu budou postupně k dispozici dokumenty jako objednávka zájezdu, formulář pro informace k zájezdu, předmluvní informace, smlouva o zájezdu, všeobecné smluvní podmínky, potvrzení o úhradě, voucher a další dokumenty.

Po přihlášení ke klientskému účtu se Zákazník seznámí se zněním Smlouvy a na znamení souhlasu s jejím obsahem zašle CK e-mailem PDF dokument "Souhlas s uzavřením smlouvy" (dále jen „Souhlas“), který bude rovněž k dispozici v klientském účtu. Přijetí Souhlasu CK Zákazníkovi potvrdí e-mailem, čímž bude Smlouva považována za uzavřenou. Lhůta na uzavření Smlouvy ze strany Zákazníka je 3 dny od data odeslání e-mailové zprávy Zákazníkovi o umístění Smlouvy na klientský účet. Smlouva je považována za akceptovanou a uzavřenou i bez zaslání Souhlasu, a to v případě zaplacení ceny nebo její části (např. zálohy) ve smyslu § 1744 občanského zákoníku.

V případě garance letenek dle článku 5. Podmínek musí být Smlouva uzavřena téhož pracovního dne do 20:00 hodin.

Doporučujeme, aby si Zákazník všechny dokumenty z klientského účtu stáhl a uložil. Klientský účet bude 31. den po skončení zájezdu smazán.

V ojedinělých případech a na výslovné přání Zákazníka není klientský účet zřizován a veškerá dokumentace je zasílána e-mailem. V takovém případě Zákazník prohlašuje, že souhlasí se zasíláním dokumentů obsahujících jeho osobní údaje e-mailem.

16. Ostatní ustanovení

Pokud je Zákazník fyzická či právnická osoba v postavení podnikatele, vztahují se ustanovení Smlouvy a Podmínek v odpovídající míře na všechny cestující kontraktované Zákazníkem.

Zákazník zodpovídá za to, že všichni cestující budou o relevantních skutečnostech týkajících se předmětu plnění dle Smlouvy řádně a včas informováni.

Vzájemné vztahy nebo skutečnosti neupravené ve Smlouvě a v těchto Podmínkách se řídí podmínkami jednotlivých Poskytovatelů služeb a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o cestovním ruchu.

Ke zřejmým početním, resp. textovým chybám ve Smlouvě, popř. jiných písemných dokumentech, které Zákazník obdrží od CK, se nepřihlíží.

Pokud by některé ustanovení Smlouvy bylo v rozporu s těmito Podmínkami, platí ustanovení uvedené ve Smlouvě.

Smlouva včetně příloh je vyhotovena v elektronické podobě (soubor ve formátu PDF), přičemž je k dispozici každé ze smluvních stran.

Smlouvu lze měnit pouze formou písemných, číslovaných a vzájemně odsouhlasených dodatků, a to stejně jako Smlouva v elektronické podobě.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy. Uzavřením Smlouvy Zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami.

17. Přílohy

Přílohou těchto Podmínek je Reklamační řád.

V Praze, 01.01.2023

Reklamační řád

Cestovní kanceláře other way holiday

provozované společností OWH s.r.o.

se sídlem Kostelní 363/22, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika

IČ: 06494005; spisová značka: C 283058 vedená u Městského soudu v Praze

e-mail: rezervace@owh.cz, web: www.otherwayholiday.com, tel: +420 603 495 565

Předmět

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků Zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby (reklamací) včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří s výjimkou nároků vzniklých z mezinárodní letecké dopravy, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí podmínkami leteckých společností.

Uplatňování reklamací

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří Zákazník uplatňuje stejným způsobem, jakým uzavřel smlouvu o zájezdu, tedy obvykle elektronicky. Kontaktní informace jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamací na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamací. Reklamací může Zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací Zákazník požaduje.

Pokud Zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho (1) měsíce od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.

Práva z odpovědnosti za vady ubytování je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců.

Zákazník je při uplatňování reklamací povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamací, svou reklamací zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamací průkazně skutkově doložit, čímž se usnadní vyřizování reklamací.

Vyřizování reklamací

Uplatní-li Zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je cestovní kancelář nebo cestovní kanceláří pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamací Zákazníkem, pokud se Zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

V případě ústního podání reklamací (např. v místě poskytované služby) je povinen delegát nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce sepsat se Zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací. V protokolu uvede, kdy Zákazník reklamací uplatnil, osobní údaje Zákazníka, co je obsahem reklamací (předmět reklamací), jaký způsob vyřízení reklamací Zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamací. Jestliže Zákazník při sepsání reklamačního protokolu předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamací, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamací podepíše delegát nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

Součinnost Zákazníka při vyřizování reklamací

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí Zákazník umožnit delegátovi či jinému cestovní kanceláří pověřenému zástupci přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamací.

V případech, kdy Zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je Zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči Poskytovatelům služeb.

Způsoby vyřízení reklamací

V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

V případech, kdy je reklamací posouzena jako nedůvodná, je Zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně Zákazníka, na jejichž základě Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zajištěné služby, nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Ostatní ustanovení

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy o zájezdu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce nebo může využít rovněž platformu pro řešení sporů online (kontakty jsou uvedeny v článku 10. Podmínek).