

Všeobecné obchodní podmínky CK pro prodej zájezdů a pro zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu (dále jen VOP) a reklamační řád cestovní kanceláře Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl (dále jen „CK“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Cestovní kancelář Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl, IČO: 76615464, se sídlem Průchova 585, 388 01 Blatná, (korespondenční adresa Petřžilova 3297/5, 143 00 Praha 4), zapsaný v ŽR MěÚ Blatná (dále jen „CK“) se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří SCS – spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) a ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.

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. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- pořadatel cestovní kancelář Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl se sídlem Průchova 585, 388 01 Blatná (korespondenční adresa Petřžilova 3297/5, 143 00 Praha 4), IČ: 76615464, zapsaný v ŽR MěÚ Blatná. (dále jen „CK“)
- a
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

A. ZÁJEZD

1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu nabídkovým materiálem, včetně on-line verzi (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v nabídkovém textu.

1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

1.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: SoZ, VOP a Všeobecné informace v aktuální verzi zveřejněny na www.metropolisagency.cz/dokumenty, nabídkové materiály a ceny, případně jiná nabídka, která byla zákazníkovi předána, dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedené v nabídkových materiálech (např. Důležité informace, doplňující informace), nedílnou součástí SoZ, resp. těchto VOP, jsou vždy také Přepravní podmínky příslušného leteckého/autobusového/vlakového dopravce, které naleznete na internetových stránkách daného operujícího dopravce, případně i Zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě jako její nedílná součást. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

2.2. Nabídkové materiály CK (jednotlivé nabídky, nabídky LM/FM, apod.) mají jen informační charakter podléhající změně. Závaznou nabídku vyhotovuje CK až na podkladě poptávky ze strany zákazníka s upřesněním ve SoZ dle odst. 2.1. tohoto článku.

2.3. Mimořádné požadavky či přání zákazníka, které nejsou zahrnuty do standardních nabídek CK, se do SoZ nezaznamenávají, jejich případné potvrzení a plnění je zcela v režii zřizovatele služby.

2.4. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené SoZ (formulář) zákazníkem ve lhůtě CK;

- zakliknutím pole „závazná objednávka“ v online rezervačním formuláři CK;

- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.5. SoZ je účinná:

- potvrzením zákazníkem podepsané SoZ (formulář) zástupcem CK.

2.6. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány VOP CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán emergency kontakt na zástupce pořadatele,
- souhlasí s přepravními podmínkami leteckého/autobusového/vlakového dopravce,
- bere na vědomí, že ubytování zahrnuté do zájezdu a zajištěné dle SoZ je v souladu s právními předpisy příslušného státu, ve kterém je poskytováno,
- je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.7. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

3. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

- Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu - příslušný vzorový formulář;
 - obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o příbližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
 - zdravotní požadavky pro cesty;
 - na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné cestovní dokumenty, zejména letenku, voucher k ubytování apod. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

5.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

5.4. Cena nezahrnuje cestovní pojištění, pojištění stornopoplatků, případná víza, spropitné, servisní poplatky u plaveb, u ubytování apartmánového typu poplatek za závěrečný úklid, resort fee apod. a všechny volitelné nepovinné služby při přepravě v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). V jednotlivých vybraných destinacích je zákonnými úpravami zavedena povinnost úhrady místních/městských/lázeňských pobytových tax. Pobytová taxa není proto kalkulována v ceně zájezdů a její případná úhrada musí být prováděna vždy až v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny.

5.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu dle specifikace uvedené v SoZ.

5.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazení zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 9. mu bude vrácena.

5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník vždy povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (bankovním převodem nebo složením v hotovosti na bankovní účet nebo platební kartou – pokud jí CK akceptuje) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Čísla bankovních účtů u jednotlivých bank jsou uvedeny na SoZ.

5.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

5.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytují zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen těch, které CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

5.11. Je-li zákazníkem, v jehož prospěch byla uzavřena SoZ, dítě do 2 let; toto cestuje bez nároku na místo v letadle a stravu během letu, bez nároku na lůžko a stravu během pobytu. Cena je vždy kalkulována podle aktuálně platných podmínek a cen dopravce, poskytovatele ubytování, příp. transferové společnosti. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v ubytovacím zařízení. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. Dětské ceny (vždy pouze dítě v doprovodu dvou dospělých osob) jsou určeny rovněž pro děti, které před ukončením zájezdu či doplňkových služeb nedovrší uvedenou věkovou hranici. Některé hotely mohou nabízet ubytování pro děti, příp. juniory na stávajících lůžkách (bez nároku na samostatné lůžko), případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v ubytovacím zařízení.

5.13. Pokud zákazník využije možnost úhrady SoZ jiným subjektem (např. příspěvek zaměstnavatele na dovolenou) a SoZ bude zákazníkem či CK v souladu s tímto VOP nebo na základě zákona stornována, je případná vratka ceny možná pouze tomu subjektu, který ji uhradil.

6. ZMĚNA SMLOUVY

6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

6.3. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejvyšší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

6.4. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6.5. a) Prodloužení/zkrácení doby pobytu/změna termínu na žádost zákazníka. Změny v privátních (individuálních) zájezdů podléhají aktuálním podmínkám dopravců a poskytovatelů služeb. U mnoha dopravců a poskytovatelů služeb jsou změny termínů posuzovány jako storno a nové přihlášení – jsou tedy účtovány stornopoplatky a aktuální cena služeb. Změnu termínu je možné provést pouze v rámci shodné nabídky (stejný dopravce, stejný hotel a druh pokoje a stejný stravování).

b) Změna počtu osob v ubytování na žádost zákazníka. Změny privátních (individuálních) zájezdů podléhají aktuálním podmínkám poskytovatelů služeb. U mnoha poskytovatelů služeb nejsou změny počtu osob povoleny. V případě storna 1 osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) 1 osobou. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze 1 dospělá osoba a 1 dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby. Za stornovanou osobu musí být uhrzeny všechny stornopoplatky.

c) Změna odletu z destinace během zájezdu na žádost zákazníka. Změny privátních (individuálních) zájezdů podléhají aktuálním podmínkám dopravců a poskytovatelů služeb. U mnoha dopravců a poskytovatelů služeb jsou veškeré změny termínů posuzovány jako storno a nové přihlášení – jsou tedy účtovány stornopoplatky a aktuální cena služeb. V případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby; při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí.

d) Za prodloužení pobytu v destinaci na žádost zákazníka je účtována aktuální cena služeb.

7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. U privátních (individuálních) zájezdů lze změnu provést pouze v případě, je-li změna v souladu s podmínkami dopravců a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Při provedení změn privátních (individuálních) zájezdů jsou vždy účtovány aktuální ceny poskytovatelů služeb.

7.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ.

7.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatky za změny nebo vystavení nové letenky, příp. dalších cestovních dokumentů).

8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 8.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 9 a CK je povinná mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snižené o odstupné.

8.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 9 v těchto případech:

a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;

d) CK odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

e) CK odstoupila poté co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

8.3. V těchto případech je CK povinná zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.4. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. ODSTUPNÉ (STORNO)

9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.1 nesniženo o slevu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše

při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Zákazník vždy povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu – všechny nabízené privátní (individuální) zájezdy a služby „na vyžádání“ jsou vázány podmínkami dopravců a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu, které jsou ve většině případů neměnné a nevratné (stornoplatek 100 %). Konkrétní podmínky odstupného, jsou vždy uvedené ve SoZ.

Pokud není ve SoZ uvedeno jinak, tak výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 1000 Kč
- 90–61 den – skutečně vzniklé náklady a 15 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 60–41 den – skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 40–21 den – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 20–10 dní – skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 9 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

9.2. Při zmeškání odletu, odjezdu či nástupu do místa k čerpání služeb zákazníkem nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

9.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, které mohou být v případě privátních (individuálních) zájezdů a služeb „na vyžádání“ ve většině případů neměnné a nevratné (stornoplatek 100 %).

9.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

9.6. Na žádost zákazníka pořadatel výši odstupného odůvodní.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smluvním rámcem.

10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

10.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

10.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

10.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

10.7. a) 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 Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13.5.2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

b) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011.

c) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční dopravě (COTIF) ze dne 9. 5. 1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3.6.1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezinárodní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23.6.2011, která vstoupila v platnost 1.7.2011.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivé a úplné uvádět požadované údaje ve SoZ nebo objednávce vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz. Cestující odpovídá za formální i věcnou správnost poskytnutých údajů, zejména za správné uvedení jména a příjmení, věku, včasné nárokování na slevu na základě věku již při rezervaci a předložení dokladu o věku (doklad totožnosti a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy i cestovních služeb), jakož i za uvedení správných údajů týkajících se přepravy i ostatních cestovních služeb, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit přeprava nebo jiná cestovní služba. V případě, že jméno nebo příjmení cestujícího je příliš dlouhé nebo má zvláštní tvar, je nutné informovat CK ještě před dokončením rezervace. Jméno a příjmení v letence musí vždy přesně odpovídat údajům uvedeným v cestovním dokladu. Cestující je rovněž povinen sdělit CK specifické požadavky na poptávané služby (např. přepravní třída, flexibilita letenky, seating, občerstvení na palubě, přeprava nestandardních věcí, tj. zejména zvířat, zbraní, sportovních potřeb apod.), stejně jako uplatnit případnou slevu. Cestující bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Cestující rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplatněny dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby. Cestující bere na vědomí, že dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou cestujícího vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny přepravy;

b) cestující je povinen bezodkladně sdělit CK jakoukoli změnu platných kontaktních údajů uvedených ve SoZ nebo objednávce jednotlivých služeb cestovního ruchu (mobilní telefon, e-mail) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek nebo změn cestovních služeb. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CK neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé cestujícímu v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů cestující souhlasí, aby jej CK nebo dopravce či poskytovatel služeb kontaktovali na kterémkoli z uvedených kontaktních údajů, a je plně odpovědný za zajištění své dostupnosti na všech uvedených kontaktních údajích i po dobu cesty (v době odbavení, přestupů, čekání na transfer atd.);

c) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby v průběhu zájezdu a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 18 let s doprovodem třetí osobou podle právních předpisů cílových a/nebo tranzitních zemí, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;

d) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu nebo objednávku na služby čerpané v zahraničí

e) po obdržení cestovních dokumentů potřebných pro čerpání služeb zkontrolovat správnost údajů ihned při jeho převzetí/doručení (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno);

f) dodržet místo nástupu, které CK sdělil a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (odbavení, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a vždy využít kupóny v pořadí určeném v letence, jinak nárok na přepravu a ostatní služby bez náhrady zaniká;

g) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;

h) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem s minimální platností požadovanou

orgány tranzitních a cílových států, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno);

ch) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení pro cesty požadovaná státními orgány cílových/transzitních států a leteckými dopravci;

i) dodržovat právní předpisy navštívených států, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů;

j) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků;

k) v případě, pokud se cestující dobrovolně vzdá potvrzeného místa v letadle, nenese CK jakoukoli odpovědnost za další návazné služby, resp. no show (transfer, ubytování, atd.) a cestujícímu nenáleží ze strany CK žádná součinnost, ani kompenzace. Cestující je v tomto případě sám povinen kontaktovat hotel, případně přepravní společnost a domluvit se na možnosti svého pozdějšího přiletu, pokud to obchodní podmínky poskytovatelů služeb umožňují. U mnoha dopravců a poskytovatelů služeb je nenastoupení cesty, pobytu nebo nečerpání služeb v potvrzeném termínu a čase (no show) posuzováno jako storno celého pobytu a nové přihlášení – jsou tedy účtovány stornopoplatky a aktuální cena služeb;

l) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;

m) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínky náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník vždy ihned po přiletu přímo u dopravce.

12.5. Vznikla-li CK nebo dopravcům a poskytovatelům cestovních služeb škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

13. POJIŠTĚNÍ

13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění stornopoplatků) nebo nákladů na pomoc zahrnující repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. CK na vyžádání zákazníka takové pojištění zprostředkuje.

13.2. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu se zákazníkovi a CK nepřislouží posuzovat existenci, příp. výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

13.3. CK je pojištěna pro případ úpadku u Generali Pojišťovna a.s., se sídlem Bělehradská 299/132, Vinohrady, 120 00 Praha 2, www.generali.cz, servis.cz@generali.com.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny

osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravní společností, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

14.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@metropolisagency.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

14.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

14.5. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

14.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@metropolisagency.cz.

b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznese námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

1.3. CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

C. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

1.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení v České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

1.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 7. 2018, tímto dnem pozbývají platnost VOP v původním znění.

Reklamační řád cestovní kanceláře Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl (dále jen „CK“)

1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároku zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl, se sídlem Průchova 585, 388 01 Blatná, IČO: 76615464 (dále jen „CK“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.

2. Tento Reklamační řád se vztahuje na služby cestovního ruchu poskytované CK zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanovením příslušné Smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) včetně jejich součástí a příloh, příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012Sb. Občanský zákoník, zákon č. 159/1999Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, reklamační řízení je vedeno v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a dle článku A. odst. 14. těchto VOP.

Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů dopravních společností.

3. CK je povinna zákazníka správně a plně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb, odpovídá za řádné a včasné poskytnutí sjednané služby a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

4. Zákazník má právo v případě, že služba poskytnutá nebo obstaraná CK má vady, uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (reklamaci) přímo u CK nebo u zprostředkovatele služeb.

5. Zákazník je povinen případnou vadu zájezdu vytknout bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže požadatel odmítne odstranit vadu je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Pokud dojde k odstranění nedostatku dle požadavku zákazníka, posuzuje se další reklamace jako neodůvodněná.

6. Zákazník může uplatnit reklamaci za svou osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci smlouvy objednal.

7. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

8. Zákazník je povinen v rámci reklamace uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, e-mail a telefon), datum, dostatečnou identifikaci reklamované služby (nejlépe odkazem na číslo SoZ), předmět reklamace (tj. vytykanou vadu, respektive v čem spočívá nedodržení smlouvy či zákonných ustanovení vč. uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamace) a jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Nebude-li reklamace zákazníka splňovat všechny výše uvedené náležitosti, nebude takové jednání považováno za reklamaci, a bude o této skutečnosti CK informován.

9. V případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významné zpoždění letu apod., společná pravidla určuje ES 261/2004. Kompenzace dle tohoto nařízení se primárně uplatňuje stížností (reklamací) u příslušného leteckého dopravce. Těž lze získat relevantní informace o případném zpoždění letu a postupu reklamace na Úřadu pro civilní letectví www.caa.cz/cestujici.

10. O podání reklamaci vystaví CK zákazníkovi potvrzení, které bude obsahovat zejména datum uplatnění reklamace, obsah reklamace (namítaná vada), klientem požadovaný způsob vyřízení reklamace. CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od okamžiku uplatnění reklamace (tj. doručení CK), nedohodnou-li se cestovní kancelář se zákazníkem na lhůtě delší.

11. Zákazník je povinen poskytnout CK veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše případné kompenzace, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit pověřenému zástupci CK a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. Pokud takto nečiní, nárok na dodatečnou kompenzaci zaniká.

12. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce/zástupce CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Dále platí přiměřeně ostatní ustanovení tohoto Reklamačního řádu.

13. Po posouzení oprávněnosti reklamace vydá CK zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Právo zákazníka na odstoupení od smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a příslušnou cestovní nebo jinou smlouvou uzavřenou mezi klientem a CK tímto není jakkoliv dotčeno. Shledá-li CK uplatněnou reklamaci jako neodůvodněnou, bude o tomto zákazník písemně informován včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamace.

14. Jde-li o právo zákazníka na slevu, nepřihlíží se k ujednání kratší než dvouleté promlčecí lhůty.

15. V souladu s ustanovením §14 zákona č. 634/1992Sb. o ochraně spotřebitele, informuje CK zákazníka o možnosti řešit případné mimosoudní spory vyplývající z uzavřené SoZ. Toto je však možné nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

16. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1.7.2018, tímto dnem pozbývá platnost Reklamační řád v původním znění.