

Všeobecné podmínky Cestovní kanceláře Marted S.r.o.

Všeobecné podmínky k účasti na zájezdech Cestovní kanceláře Marted S.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu (dále jen „Smlouva“), kterou jako pořadatel uzavírá Cestovní kancelář Marted s.r.o., sídlem Náměstí Svobody 1274, 739 61 Třinec, IČ 26820323, zaps. v OR vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 25798. Smluvní vztah mezi pořadatelem zájezdu Cestovní kancelář Marted s.r.o. (dále jen „CKM“) a zákazníkem vzniká na základě sepsané Smlouvy, která je zákazníkem podepsaná a CKM potvrzená. Smlouva je zároveň potvrzením o zájezdu. Uzavřením Smlouvy zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami. CKM se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). CKM organizuje standardní zájezdy, uvedené v katalogu i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“).

2. Předmět podmínek

Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze Smlouvy uzavřené mezi CKM jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem jako účastníkem zájezdu.

3. Uzavření smlouvy o zájezdu

- a. Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením Smlouvy, obeznámí CKM zákazníka s informacemi o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.
- b. Smlouva obsahuje veškeré hlavní náležitosti Smlouvy uvedené v § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník - dále jen NOZ) a další náležitosti Smlouvy dle § 2528 NOZ. Zákazník svým podpisem Smlouvy potvrzuje že:
 - byly spolu s návrhem Smlouvy zaslány Všeobecné podmínky, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, a že s těmito podmínkami seznámil sebe i spolucestující osoby a že s nimi všichni účastníci souhlasí;
 - mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
 - mu byl předán doklad o pojištění CKM proti úpadku;
 - mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka;
 - mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
 - mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele;
 - je oprávněn Smlouvu 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.
- c. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu 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. Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených ve Smlouvě.
- d. Smluvní vztah mezi pořadatelem zájezdu CKM a zákazníkem vzniká na základě sepsané Smlouvy, která je zákazníkem podepsaná a CKM potvrzená. Smlouva je zároveň potvrzením o zájezdu.
- e. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na Smlouvě odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána Smlouva.
- f. Z katalogu zájezdů CKM, webové nabídky nebo z ostatních nabídek zpracovaných CKM, které má zákazník k dispozici, vyplývají, jsou-li součástí nabídky zájezdu, některé z těchto služeb:
 - specifikace místa určení cesty nebo pobytu, trasy a délky pobytu včetně termínů
 - počet nocí, specifikace ubytování, jeho umístění, hlavní znaky a případná turistická kategorie, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu zařazeno

- specifikace dopravy, tj. ujednané dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek a dopravní spojení
- specifikace ujednaného stravování

Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu, webové nabídce či ostatních nabídkách CKM nejsou, budou uvedeny přímo ve Smlouvě mezi zákazníkem a CKM. Údaje o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích ubytování jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu.

CKM zasílá informace dle § 2529 NOZ (dále jen „Odjezdové pokyny“) 7 dní před zahájením zájezdu, a to emailem nebo poštou. v případě, že zákazník neobdrží Odjezdové pokyny do 3 dnů před čerpáním první služby, prosíme o kontaktování CKM. Tyto Odjezdové pokyny obsahují veškeré zákonné informace, zejména informace dle § 2528 NOZ písm. j) a l).

4. Cena zájezdu

- Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným CKM, webovou nabídkou či ostatními nabídkami CKM. Celková cena zájezdu uvedená ve Smlouvě je konečná. Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CKM známy v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíst před uzavřením Smlouvy, uvede CKM druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a její případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv.
- Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem CKM, webovou nabídkou či ostatními nabídkami vydanými CKM, případně blíže specifikovány ve Smlouvě.
- Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CKM ve Smlouvě. CKM má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu při sepsání Smlouvy, nejpozději však do tří dnů po sepsání Smlouvy. v případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 21 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu při sepsání Smlouvy. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 21 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CKM připsána požadovaná částka. Zákazník může uhradit cenu v hotovosti sídle CKM nebo bankovním převodem na účet CKM uvedený ve Smlouvě. Při všech platbách je zákazník povinen užívat variabilní symbol ve Smlouvě, zpravidla se jedná o číslo Smlouvy.
- Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CKM oprávněna od Smlouvy odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. 8. Odstupné.

5. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří zejména:

- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd.
- CKM odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CKM kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v sídle společnosti tj. na adrese Cestovní kancelář Marted s.r.o., Náměstí Svobody 1274, 739 61 Třinec, na e-mailové adrese marted@marted.cz, která je rovněž uvedena na Smlouvě nebo na telefonním čísle, které je uvedeno ve Smlouvě a je v provozu 24 hodin denně.
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CKM bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. v případě, že se jedná o vadu odstranitelnou je zákazník povinen ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce CKM v místě zájezdu, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CKM odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. CKM

odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CKM bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v Smlouvě, 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 Smlouva, poskytne CKM zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. v této situaci je CKM 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. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou, nese CKM náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CKM se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce. CKM 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. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. Vznikla-li CKM škoda porušením povinnosti 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.

- d. zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze Smlouvy je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 110 00 Praha 1. Podrobnější informace o podmínkách mimosoudního řešení sporů jsou uvedeny na www.coi.cz
- e. být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.
- f. právo zákazníka na postoupení Smlouvy: Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CKM účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CKM nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CKM v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CKM, poplatek za změnu letenky). Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CKM v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CKM, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.
- g. Zákazník je povinen:
 - uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb uvedených ve Smlouvě
 - nastoupit ve stanoveném čase na zájezd, resp. se dostavit na stanovené místo odjezdů ve stanoveném čase,
 - zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,

- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník,
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CKM odpovědností za zájezd,
- vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CKM odpovědností za zájezd, nebo pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo CKM,
- dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,
- dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy,
- zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnili všichni účastníci uvedeni na SOZ.

h. Zákazník, který bez zavinění CKM nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

6. Práva a povinnosti CKM

- CKM si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKM povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy.
- Nutí-li vnější okolnosti CKM podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb může zákazník odstoupit od Smlouvy, 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 CKM zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
 - dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu;
 - lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy;
 - důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a
 - údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu (celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od Smlouvy, výše odstupného) mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze Smlouvy dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- Pokud byla realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, je CKM oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků zájezd zrušit. o tom je povinná zákazníka informovat nejpozději ve lhůtě:
 - 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. v takovémto případě CKM neprodleně vrátí zákazníkovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu. Realizace zájezdů CKM je podmíněna dosažením minimálního počtu 32 zákazníků u autobusových zájezdů, u leteckých pobytových zájezdů v počtu 20 zákazníků a leteckých poznávacích zájezdů dosažením minimálního počtu 15 zákazníků.
- CKM je povinná zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a uskutečněné služby.
- CKM se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CKM nebo další osoby pověřené CKM odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.
- Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamací nelze uznat v případech, kdy vytýkané nedostatky nejsou zaviněny CKM či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:

- nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka, a/nebo
- neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo
- nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod., vylučují povinnost CKM plnit jakékoli nároky zákazníků vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.

7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

- CKM je oprávněna odstoupit od Smlouvy jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- CKM je oprávněna odstoupit od Smlouvy zejména z důvodu porušení stanovené povinnosti ze strany zákazníka. Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené Smlouvy považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. v případě, že zákazník před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a CKM z tohoto důvodu odstoupí od Smlouvy, zavazuje se zákazník zaplatit odstupné (stornopoplatek) ve výši 100 % celkové ceny zájezdu. v případě odstoupení CKM od Smlouvy z důvodů porušení povinnosti zákazníka po zahájení zájezdu doručí zákazníkovi toto odstoupení (oznámení o vyloučení ze zájezdu) místní delegát CKM nebo další osoba pověřená CKM odpovědností za zájezd. Doručením odstoupení zákazníkovi zaniká povinnost CKM poskytovat zákazníkovi jakékoli služby dle Smlouvy. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a zákazník je povinen uhradit CKM náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět na místo odjezdu a případnou vzniklou škodu.
- CKM je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky Smlouvy (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CKM zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem Smlouvy, je CKM dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v bodě 6c nebo katalogu nebo v jiné formě nabídky. Jestliže CKM zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CKM na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě, může-li CKM takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Smlouvy do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CKM povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CKM povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy s uvedením důvodů zašle CKM na adresu zákazníka; účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CKM. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela Smlouvu. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CKM újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího zákazníka a v případě, že se nepodaří náhradního zákazníka zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CKM a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch CKM zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplateků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy společnosti CKM.

8. Odstupné (stornopoplatky)

Touto Smlouvou se sjednává povinnost zákazníka uhradit CKM odstupné (stornopoplatky) v souladu s bodem 7d, a jeho výše se určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, kdy došlo ke zrušení do počátku zájezdu

(poskytnutí první služby) a zakládá povinnost zákazníka k jeho úhradě.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- a. při zrušení 60 dní a více před nástupem na zájezd: 10 % z celkové ceny objednaných služeb, minimálně však 1.000 Kč u leteckých, autobusových a zájezdů s vlastní dopravou. u zájezdů s odletem z Katowic 4 000 Kč a u zájezdů s cílem mimo Evropu minimálně 30 % z celkové ceny objednaných služeb
- b. při zrušení 59 dní až 30 dní před nástupem na zájezd: 30 % z celkové ceny objednaných služeb, minimálně však ve výši podle bodu a). u zájezdů s odletem z Katowic 30 % z celkové ceny objednaných služeb, minimálně však 4 000 Kč a u zájezdů s cílem mimo Evropu minimálně 40 % z celkové ceny objednaných služeb)
- c. při zrušení 29 dní až 15 dní před nástupem na zájezd: 50 % z celkové ceny objednaných služeb
- d. při zrušení 14 dní až 10 dní před nástupem na zájezd: 70 % z celkové ceny objednaných služeb
- e. při zrušení 9 dní až 4 dny před nástupem na zájezd: 80 % z celkové ceny objednaných služeb
- f. při zrušení 3 dny (72 hodin) a méně před nástupem na zájezd nebo nenastoupením na zájezd: 100 % z celkové ceny objednaných služeb.

Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí. CKM je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné. v případě, že zákazník nenastoupí na zájezd a písemně neodstoupí od Smlouvy před zahájením zájezdu, není CKM povinna vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu zájezdu. v tomto případě není CKM povinna vystavit zákazníkovi potvrzení o nečerpání služeb.

Zákazník v souvislosti s odstoupením od Smlouvy není povinen platit CKM odstupné v případě, že:

- g. vnější okolnosti nutí CKM podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu.
- h. v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování služeb zahrnutých do zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

9. Pojištění

- a. U zájezdů typu „Akce“, „Na poslední chvíli“, „Last minute“ apod., není v ceně zájezdu zahrnuto žádné cestovní pojištění.
- b. Součástí ceny zájezdů a pobytů CKM (mimo zájezdů typu „Akce“, „Na poslední chvíli“, „Last minute“ apod.) je v ceně zahrnuto základní cestovní pojištění společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group (dále jen Pojišťovna), které obsahuje pojištění léčebných výloh v zahraničí vč. repatriace a asistenční služby s celkovým limitem pojistného plnění 5.000.000 Kč, náklady na zásah horské záchranné služby (limit 200.000 Kč), zubní ošetření (limit 5.000 Kč), doprava - doprovázející osoba (do limitu léčebných výloh), doprovázející osoba - ubytování (limit 10.000 Kč, max. 2.000 Kč/den), osoba účastnící se pohřbu pojištěného v zahraničí - doprava (do limitu léčebných výloh) a ubytování (limit 10.000 Kč, max. 2.000 Kč/den), náklady na přepravu při ztrátě nebo zničení cestovních dokladů (limit 25.000 Kč), náklady na přepravu při zmeškání odjezdu (limit 5.000 Kč).
- c. Při zakoupení zájezdu doporučujeme zákazníkům sjednat rozšířené cestovní pojištění Pojišťovny, které obsahuje úrazové pojištění - smrt následkem úrazu (limit 100.000 Kč), trvalé následky úrazu (limit 200.000 Kč), tělesné poškození způsobené úrazem (limit 25.000 Kč), pojištění zavazadel (limit 15.000 Kč), pojištění zpoždění zavazadel za 7. a každou další hodinu zpoždění (1.000 Kč/hodina, max. 8.000 Kč), pojištění zpoždění letu za 7. a každou další hodinu letu (1.000 Kč/hodina, max. 8.000 Kč), pojištění odpovědnosti za újmu limit 4.000.000 Kč (cenné věci 50.000 Kč v rámci limitu pro pojištění odpovědnosti), pojištění přerušení cesty (limit 10.000 Kč), pojištění nevyužité cestovní služby (limit 10.000 Kč), pojištění STORNO - pokrývá 80% účtovaných stornopoplatků (limit 30.000 Kč, za příplatek možnost navýšení limitu pojistného plnění pojištění STORNO).
- d. CKM důrazně upozorňuje, že pokud účastník zájezdu nevyužije možnost uzavřít rozšířené cestovní pojištění, přebírá sám plnou odpovědnost za případné důsledky škod z toho plynoucích.

- e. Smluvní vztah vzniká mezi pojištěným účastníkem zájezdu a Pojišťovnou, případné pojistné události řeší účastník zájezdu přímo s Pojišťovnou. Další informace o pojištění jsou uvedeny na str. 2 v katalogu CKM na rok 2019, nebo na www.marted.cz v sekci: <http://www.marted.cz/info/informace-pro-klienty>.
- f. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění M-750/14 a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník svým podpisem na Smlouvě potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší limitů pojistného plnění a se zněním Všeobecných pojistných podmínek pro cestovní pojištění (v plném znění v sekci <http://www.marted.cz/info/vseobecne-podminky>). v případě, že zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, prohlašuje, že je oprávněn uvedené potvrzení učinit i jménem těchto osob.
- g. Při stornování zájezdu je povinností klienta nahlásit tuto skutečnost CKM bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den po zjištění důvodu.
- h. Pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., uzavřela CKM u společnosti Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská, 299/132, Vinohrad, 120 00 Praha 2. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CKM z důvodu svého úpadku zákazníkovi:
 - neposkytne dopravu z místa v pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
 - nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečného poskytnutého zájezdu v případě, že zájezd uskutečnil pouze z části

10. Další podmínky

- a. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.
- b. Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). Dbá na to, aby platnost cestovního dokladu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že byl obeznámen o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a bylo mu sděleno, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, vízových, zdravotních a ostatních předpisů té země, do které cestuje, nebo kterou projíždí.
- c. Zájezdy CKM nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Zákazník při objednání zájezdu se informuje o vhodnosti zařízení pro tělesné postižené, popř. vozíčkáře. Bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou v hotelích vyšší kategorie. Přeprava handicapovaných zákazníků a invalidních vozíků musí být nahlášena již při rezervaci zájezdu.
- d. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této Smlouvy, má vždy přednost Smlouva.
- e. Služby cestovního ruchu dle Smlouvy se poskytují v jazyce místa pobytu země a registrace leteckého či autobusového dopravce.
- f. CKM má povinnost před uskutečněním zájezdu informovat zákazníka o identitě skutečného leteckého přepravce. Na základě předpisů a úmluv v mezinárodní letecké přepravě si CKM vyhrazuje právo na změnu trasy letu (na mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Při autobusové přepravě může dojít k nepředvídaným okolnostem, jako je nepříznivé počasí, čekání na hraničních přechodech, technické problémy, a tím k prodloužení plánované doby přepravy. CKM se bude snažit o minimalizaci těchto rušivých vlivů.
- g. Účastník zájezdu musí při plánování přípojů předpokládat možnost výrazného zpoždění dopravních prostředků. CKM neručí za škody, které mohou vzniknout v důsledku tohoto zpoždění, ani nekompenzuje služby, které nebyly v důsledku zpoždění čerpány.
- h. Letecká přeprava je zajišťována smluvními leteckými společnostmi. u leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do cílové destinace a nemohou být považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. v tomto smyslu nelze tudíž případně reklamovat zkrácení pobytu. Příletem do místa určení po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních, technických, bezpečnostních nebo jiných podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných CKM ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění apod., neodpovídá CKM za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. Dojde-li v průběhu letecké přepravy

k poškození či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol (PIR) nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Za poškození či ztrátu zavazadla nenese CKM odpovědnost. Převážný řád leteckých společností je k dispozici na <http://www.marted.cz/info/informace-pro-klienty>.

- i. Čerpání první a poslední stravovací služby závisí na čase příletu a odletu, resp. na době přidělení a opuštění pokoje. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Ve většině hotelů se klade důraz na společenské oblečení během večeře. v popisu u pobytů s programem All inclusive jsou většinou uvedeny časy stravovacích služeb. Tyto časy může z organizačních důvodů hotel změnit.
- j. Přidělování pokojů probíhá převážně ze strany ubytovatele. v některých hotelech je považován třílůžkový pokoj za dvoulůžkový s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Řádnými dvěma lůžky může být též francouzské lůžko (manželská postel). Zařízení a vybavení pokojů se řídí národními normami, a proto mohou být odlišné od norem českých. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit hotelové pokoje v den odjezdu zpravidla do 10 hodin dopoledne, možnost nastěhování do pokojů v den příjezdu je nejdříve ve 14 hodin.
- k. Rozvíjející se cestovní ruch s sebou přináší i stavební činnost, na kterou nemají cestovní kanceláře vliv. v některých oblastech dochází i k opakovaným výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. v ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem může téci občas vlažná voda. Obyvatelé jižních zemí většinou nepoužívají vodu z vodovodu k pití. Vodu k tomuto účelu doporučujeme zakoupit v místních obchodech.
- l. V případě, že je u ubytovacích objektů uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou u bazénu zdarma, neznamená to, že je mohou využívat všichni klienti najednou a kdykoliv. Tato služba je omezena počtem lehátek a slunečníků.
- m. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu. CKM není zodpovědná za jejich čistotu. Lehátka a slunečníky se na plážích pronajímají za poplatek. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. k dovolené patří i večerní zábava, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk.
- n. K exotice jižních zemí patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých lokalitách hmyz vyskytovat. Upozorňujeme účastníky, aby tuto skutečnost brali v úvahu.
- o. CKM si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Ze zájezdu však mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří slovně napadají zástupce CKM, nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejích zástupcích. v případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. CKM prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních zákazníků, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti.
- p. CKM si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu, či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě.
- q. V případě, že zákazník nebyl spokojen s některou formou služeb, je oprávněn provést reklamaci podle Smlouvy (viz bod 5) a podle „Reklamačního řádu“ CKM, odkaz: http://www.marted.cz/pdf/reklamacni_rad.pdf. Toto ale nezbavuje zákazníka povinnosti uplatňovat reklamaci včas, bez zbytečného odkladu, tak, aby mohla být sjednána náprava na místě samém.

11.Ochrana osobních údajů GDPR

- a. Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
- b. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, pohlaví, státní občanství, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu a jeho platnost, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb.Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb,

kteře jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, průvodci, delegáti, pojišťovny, partnerské cestovní kanceláře,.....). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření Smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláři či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zasílání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním e-mailu na e-mailovou adresu marted@marted.cz Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na <http://www.marted.cz/info/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju>

12. Závěrečná ustanovení

- a. Smlouvy, na které se použijí tyto Všeobecné podmínky, se řídí českým právem.
- b. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích a ostatních nabídkách vydaných CKM o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 12. 2018.