

## **Smluvní podmínky cestovní kanceláře Terra Tour**

Tyto všeobecné smluvní podmínky platí od 1.1.2019 a jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Petr Mixa – Terra Tour (dále jen CK Terra Tour), IČ 44055153, se sídlem Komenského 1363/34, Jihlava, registrované u OŽÚ Magistrátu města Jihlavy, č. j. ŽÚ/U8445/2007/MA, ev. Č. 370701-54189.

### **1. Úvodní ustanovení**

Vzájemný smluvní vztah mezi cestovní kancelář Petr Mixa - Terra Tour (dále jen CK Terra Tour) a zákazníkem se řídí ustanoveními občanského a obchodního zákoníku, zákona č. 89/2012 Sb, 159/99 Sb. Je dále upraven těmito smluvními podmínkami pro cestující. Tyto smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář. Za zákazníka se považuje fyzická nebo právnická osoba a také osoba, v jejíž prospěch byla smlouva sjednána.

### **2. Účastníci zájezdu/pobytu**

CK Terra Tour poskytuje objednané a řádně uhrazené služby všem zákazníkům. Účastník zájezdu/pobytu musí před nástupem cesty dosáhnout 18 let. Účastníci ve věku do 15 let se mohou zájezdu/pobytu zúčastnit s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu /pobytu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce, popř. zodpovědné osoby starší 18 let.

### **3. Vznik a předmět smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi CK Terra Tour a zákazníkem vzniká na základě zákazník (popř. jeho pravomocným zástupcem) podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Obsah smlouvy je určen nabídkou na webu CK Terra Tour, katalogem nebo dalšími nabídkami, těmito smluvními podmínkami a případně dalšími podmínkami přiloženými ke smlouvě. Smlouva o zájezdu platí pro všechny další osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky ostatních přihlášených ručí objednavatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednavatel zájezdu nebo pobytu je i smluvním plátcem, není-li dohodnuto jinak. Nabídka zájezdů a pobytů je uveřejňována v časovém předstihu, CK Terra Tour si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změnu údajů uvedených v nabídce. V takovém případě, kdy údaje ve smlouvě a v nabídce se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě. Tyto smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka.

### **4. Platební podmínky**

CK Terra Tour má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Každá platba dle uzavřené smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání částky na účet CK vedený u bankovního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK nebo zplnomocněného zástupce CK. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpustné dle bodu 7, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. Při uzavření smlouvy o zájezdu je CK Terra Tour oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% celkové ceny zájezdu včetně fakultativních služeb. Doplatek celkové ceny zájezdu/pobytu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu nebo začátkem pobytu. Při vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením pobytu/zájezdu hradí zákazník 100% celkové ceny v době platnosti rezervace. Platbu lze provést v hotovosti do pokladny CK Terra Tour, složenkou, vkladem nebo převodem na účet CK Terra Tour, případně prostřednictvím těch prodejců, které zákazník zmocní k provedení platby na CK Terra Tour. Za včasnou a řádnou úhradu odpovídá vždy zákazník. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu nebo pobytu v celé výši dle smlouvy. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zákazník je CK Terra Tour oprávněna jeho účast na zájezdu/pobytu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí zákazník.

### **5. Ceny zájezdů, pobytů a služeb**

Závaznou a dohodnutou cenou se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy vyhlášené CK Terra Tour po datu podpisu smlouvy zákazník, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny. Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu nebo pobytu výslovně uvedeny v katalogu nebo na webu CK v části: V ceně zahrnuto.

### **6. Práva a povinnosti zákazníka**

Mezi základní práva zákazníka patří: právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb, právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídce, zvláštní kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit, právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny, právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle č. 7, právo písemně oznámit CK, že se zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového klienta, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka, právo na reklamaci vad v souladu s č. 13, právo na ochranu osobních údajů, které uvádí u smlouvy a dalších dokumentech, právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, u zájezdů právo na

poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

K základním povinnostem zákazníka patří: poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů. Mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, dodržovat právní předpisy navštívených států, dodržet místo nástupu, které CK sdělil, zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy, při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, aby měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou (více informací na stránkách ministerstva zahraničí ČR: [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)), zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 4 těchto podmínek a pokud je žádáno prokázat to dokladem o zaplacení, převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat, dostavit se ve stanoveném čase na místo zahájení pobytu nebo odjezdu zájezdu, řídit se pokyny zástupce CK, dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, místě a objektu ubytování, v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušení ubytovacího řádu nebo programu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb, veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK, uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy, má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

## **7. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb**

CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel zájezdu a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna: zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu, vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě, v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků, v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 8 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo svozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a jsou CK známy. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy na zdraví. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů odvolat příslušný dopravce.

## **8. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstupné**

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v níže uvedených případech:

- při zrušení zájezdu/pobytu nebo služeb cestovní kancelář
- při změně termínu konání zájezdu nebo pobytu o více než 3 dny
- při změně ceny zájezdu
- při závažné změně některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu.

Za závažnou změnu ubytování se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti. Za závažnou změnu se rovněž nepovažuje změna trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa.

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit, neučiní-li tak ve lhůtě do 5 dnů od oznámení změny, má se zato, že se změnou souhlasí. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení do CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK.

Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstupné:

Doba před stanoveným odjezdem, ve které jsme obdrželi písemné zrušení zájezdu:	Stornopoplatky
více než 60 kalendářních dnů (základní stornopoplatek, platí se vždy)	skutečně vzniklé náklady, nejméně 10%
59 – 30 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně 50%
29 – 10 dnů	skutečně vzniklé náklady, nejméně 80%
méně než 10 dnů	100%

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/mobilního domu/apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den kdy došlo ke stornování zájezdu nebo pobytu. Nezapočítává se však den zahájení zájezdu/pobytu. CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

Dodatečné změny ve smlouvě na přání zákazníka: do 10. dne před zahájením zájezdu/pobytu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu/pobytu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že se souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů se změnou spojených. Od 9. dne před zahájením zájezdu/pobytu se zákazníkem požadovaná změna považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 7. Za dodatečné změny ve smlouvě je CK oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 300 Kč za osobu. Zákazníkem požadovaná změna termínu zájezdu nebo pobytu, destinace, místa ubytování je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření. CK upozorňuje klienty, že v ceně zájezdů a pobytů není zahrnuto cestovní pojištění včetně pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu nebo pobytu, proto všem doporučuje zakoupení fakultativně nabízeného cestovního pojištění. V případě uzavření cestovního pojištění nejpozději při podpisu smlouvy a následně dojde ke stornu z vážných důvodů (nemoc, živelná pohroma) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80% účtovaných nákladů (viz pojištění). Toto se však netýká základního stornopoplatku při stornu více než 60 dnů před odjezdem zájezdu nebo zahájením pobytu, který nelze u pojišťovny uplatnit.

## 9. Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře

Cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy v těchto případech:

- a) pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autokarových zájezdů 35 osob. O zrušení zájezdu je CK Terra Tour povinna informovat zákazníka nejpozději 20 dnů před odjezdem.
- b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které cestovní kancelář vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.
- c) pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto bodu, není CK odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

## 10. Odbavení a pokyny na cestu

- a) CK Terra Tour je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu/pobytu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud již nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, popř. v elektronické nabídce na webových stránkách.
- b) CK Terra Tour je povinna v těchto informacích poskytnout klientovi podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd/pobyt, jehož účastníkem nezletilá osoba je. CK Terra Tour je povinna v těchto informacích poskytnout zákazníkovi jméno, adresu a telefonní číslo osoby na kterou se může v nesnázích v průběhu zájezdu/pobytu obrátit s žádostí o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. Je-li cestovní smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK Terra Tour tyto povinnosti splnit již při uzavření smlouvy.

## 11. Cestovní doklady a osobní odpovědnost

- a) Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám a je odpovědný za jeho správnost a platnost.
- b) Každý účastník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních, bezpečnostních a dalších předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí země a míst, do kterých cestuje. Rovněž je nutné dodržovat pravidla a předpisy ubytovacího zařízení, v němž je pobyt zajištěn.
- c) CK Terra Tour nenese odpovědnost za škody, které mohou účastníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech, popř. při neudělení víza.
- d) Zákazník je osobně odpovědný za správnost údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu. Podmínkou platnosti cestovního pojištění je bezchybné uvedení jména a příjmení, data narození všech osob, které objednavatele zmocnily k uzavření a podpisu smlouvy o zájezdu.
- e) Je-li objednavatelem zájezdu/pobytu organizace, je povinna zajistit, aby účastníci jí objednaného zájezdu/pobytu byli informováni o podrobných podmínkách zájezdu/pobytu.

## 12. Ostatní důležitá upozornění

- a) První a poslední den pobytu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a organizaci ubytování, nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu tudíž nelze reklamovat eventuelní zkrácení pobytu v první a poslední den.
- b) Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se ubytování musí uvolnit mezi 8. a 10. hodinou (dle konkrétního ubytovatele). Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
- c) Při rezervaci ubytování v apartmánech, bungalovech, obytných přívěsech nebo stanech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání typu ubytování, bez ohledu na jejich věk. Je vždy možno ubytovat osoby pouze do maximálního počtu dané ubytovací jednotky. Upozorňujeme, že ubytovatel může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno vyžádat předem v CK.
- d) CK Terra Tour negarantuje přidělení klientem požadovaného umístění hotelového pokoje, apartmánu, bungalovu, obytného přívěsu a jiného typu ubytování, pokud toto umístění negarantuje ubytovatel.
- e) CK Terra Tour neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány.
- f) Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v ubytovacím zařízení, v dopravním prostředku a jiném zařízení.

## 13. Pojistné podmínky

### Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku nebo insolvence

CK Terra Tour uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Současně s těmito smluvními podmínkami předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (viz informace v obrázku). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

### Cestovní pojištění zákazníka

Klienti nejsou v ceně zájezdů pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní cestovní pojištění, které kryje tyto případy. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištěním



vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinná (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

#### Fakultativní cestovní pojištění osob pojišťovny Kooperativa a.s.:

Limity plnění za každou pojištěnou osobu:

Pojištění léčebných výloh v zahraničí - do 5 000 000 Kč

V rámci limitu pojistného plnění pro léčebné výlohy v zahraničí:

- náklady na zásah horské služby - do 500 000 Kč

- zubní ošetření - do 10 000 Kč

- náklady na přepravu při ztrátě nebo zničení cestovních dokladů - do 25 000 Kč

- náklady na přepravu při zmeškání odjezdu do ČR - do 5 000 Kč

Asistenční služby:

- doprava doprovázející osoby – do limitu léčebných výloh

- ubytování doprovázející osoby – 2000 Kč/den, max. 10 000 Kč

- zprostředkování finanční pomoci – bez limitu

- doprava osoby účastnící se pohřbu pojištěného v zahraničí – do limitu léčebných výloh

- ubytování osoby účastnící se pohřbu pojištěného v zahraničí – 2000 Kč/den, max. 10 000 Kč.

Úrazové pojištění:

- smrt následkem úrazu - do 100 000 Kč

- trvalé následky úrazu - do 200 000 Kč

- kompenzace pobytu v nemocnici – 500 Kč/den, max. 10 000 Kč

Pojištění zavazadel - do 30 000 Kč

- věci umístěné ve stanu, v přívěsu či v nosiči vozidla - do 3000 Kč v rámci limitu pro pojištění zavazadel

Pojištění odpovědnosti - do 4 000 000 Kč

Pojištění na storno - 80% ze stornopoplatku - do 15 000 Kč/osobu

Pojištění léčebných výloh v zahraničí není sjednáno v rozsahu aktivní sport. Úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v cestovní kanceláři a je součástí pokynů k zájezdu/pobytu.

#### 14. Reklama, odpovědnost za škody a reklamační řád

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou smluvní podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém, což umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamací. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, CK mu slevu z ceny nepřizná. Uplatnění reklamací může zákazník provést např. ústně nebo písemně. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamací. V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kancelář od smlouvy odstoupit. CK nenes žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, požádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamací se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena: - zákazníkem, - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamací se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe

**Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře**

**Doklad pro pojištěné**

Tento doklad svěřuji, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi:

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 158/1999 Sb. Informujte se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vaši zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.

**europ assistance**

**Repatriace ze zahraničí**

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu

Tel.: (+420) 221 586 660  
Fax: (+420) 221 586 100  
E-mail: operations@europ-assistance.cz

**Refundace nákladů**

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, nejpozději do 6 měsíců učiňte písemně oznámení na adresu:

**Europ Assistance s.r.o.**  
Na Pankráci 127 – 140 00 Praha 4  
a předložte Vaši cestovní smlouvu, případně další doklady potřebné k refundaci nákladů.

75.30.03 07.2008 verze 02

přímo u příslušné dopravní společnosti. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

#### **15. Závěrečná ustanovení**

- a) Tyto smluvní podmínky vstupují v platnost 1.1.2019 a nahrazují všechny dříve vydané. Vztahují se na všechny zájezdy a pobyty CK Terra Tour.
- b) Tyto smluvní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy a jsou volně k dispozici v CK Terra Tour a u jejích smluvních prodejců.