

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

účasti na zájezdech cestovní kanceláře CK HB TOUR s. r. o.

Cestovní kancelář CK HB TOUR s. r. o. se sídlem Ostrava – Poruba, Francouzská 6167, identifikační číslo 25834428 (dále jen „CK HB TOUR“ nebo „pořadatel“) v návaznosti na zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s ust. § 2521 – § 2544a, § 2548 - § 2549a a souvisejícími ustanoveními občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů - dále jen „občanský zákoník“) vydává níže uvedené Všeobecné podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře CK HB TOUR s.r.o (dále jen „Všeobecné podmínky“). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem (zákazníky) a CK HB TOUR jako pořadatelem ve smyslu ust. § 2523 odst. 1 občanského zákoníku. Nevyplyvá-li z dalších ustanovení Všeobecných podmínek něco jiného, zákazník se rozumí rovněž další osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena (tzv. společtující osoby).

I. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK HB TOUR a zákazníkem se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a je upraven smlouvou o zájezdu a těmito Všeobecnými podmínkami. V případě rozporu mezi smlouvou o zájezdu a Všeobecnými podmínkami platí znění sjednané ve smlouvě o zájezdu.

II. Přihlášení na zájezd a uzavření smlouvy o zájezdu

- 1) Na zájezd se zákazník může přihlásit přímo v CK HB TOUR nebo u všech smluvních prodejců, kteří mají uzavřenou s CK HB TOUR smlouvu o obchodním zastoupení, v rámci které zajišťují prodej zájezdů CK HB TOUR. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK HB TOUR vzniká také uzavřením smlouvy o zájezdu prostřednictvím třetí osoby - smluvního prodejce (zprostředkovatele prodeje zájezdu).
- 2) Před uzavřením smlouvy o zájezdu byl zákazník řádně seznámen se svými základními právy tím, že mu byl předán „Formulář pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 – 4 zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů“, vypracovaný podle vyhlášky č. 122/2018 Sb.
- 3) Smlouva o zájezdu mezi zákazníkem a CK HB TOUR je uzavřena podepsáním používaného formuláře „Smlouvy o zájezdu“ v CK HB TOUR nebo u smluvního prodejce, popřípadě doručením podepsané smlouvy o zájezdu prostřednictvím provozovatele poštovních služeb CK HB TOUR nebo prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu pořadatele, a současně zaplacením zálohy na cenu zájezdu; bude-li smlouva o zájezdu uzavírána v termínu kratším než 30 dnů před plánovaným odjezdem, smlouva o zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu v plné výši. U osob mladších 18 let je zapotřebí souhlasu jejich zákonného zástupce. Smlouva o zájezdu obsahuje rovněž náležitosti potvrzení o zájezdu podle § 2527 a § 2528 občanského zákoníku.
- 4) Smlouva o zájezdu platí i pro všechny další osoby přihlášené na zájezd zákazníkem (dále jen „společtující osoby“); v této souvislosti zákazník prohlašuje, že je společtujícími osobami zmocněn, aby uzavřel smlouvu o zájezdu také jejich jménem a v jejich prospěch, plnil smluvní závazky za společtující osoby (zejména zaplatil cenu zájezdu i za tyto osoby), sjednával za ně změny cestovní smlouvy, prováděl za ně další úkony vyplývající ze smlouvy o zájezdu a přijímal za ně veškerá sdělení a informace vyplývající ze smlouvy o zájezdu nebo související se smlouvou o zájezdu. Zákazník a společtující osoby jsou ze smlouvy o zájezdu zavázáni společně a nerozdílně.

III. Ceny zájezdů

- 1) Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK HB TOUR (zejména v nabídkových listech a na internetových stránkách pořadatele). Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny uvedené v těchto materiálech kalkulovány, CK HB TOUR si vyhrazuje právo tyto ceny do doby uzavření smlouvy o zájezdu upravit.
- 2) Celkové ceny zájezdů se sjednávají mezi zákazníkem a CK HB TOUR ve smlouvě o zájezdu. Celkové ceny zájezdů zahrnují také náklady na pojistné povinného smluvního pojištění záruky pořadatele pro případ úpadku podle § 6 - § 8a zák. č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů, a případně související daně, poplatky, jiná peněžitá plnění a další náklady. Dále se k cenám zájezdů připočítá pojistné za komplexní cestovní pojištění (pojištění zejména léčebných výloh a storna), pokud o toto pojištění zákazník při sjednávání smlouvy o zájezdu projeví svůj zájem a pořadatel toto pojištění pro zákazníka zprostředkuje. CK HB TOUR nenese odpovědnost za škody, které zákazníkovi mohou vzniknout v případě, pokud nebude mít uzavřeno komplexní cestovní pojištění, nastane-li pojistná událost krytá tímto pojištěním. Při sjednávání zájezdu s vlastní dopravou je zákazník povinen před objednáním zájezdu u poskytovatele ubytovacích služeb zaplatit pořadateli zálohu na cenu zájezdu ve výši Kč 1 000,-; pokud v tomto případě nebude uzavřena smlouva o zájezdu z důvodu na straně zákazníka, tato záloha se nevrací.
- 3) Pokud smluvní strany v konkrétním případě nesjednají něco jiného, zákazník se zavazuje uhradit neobsazená lůžka v hotelu či apartmánu v případě, pokud CK HB TOUR nebo zákazník nenajde nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu další spolubydlící osoby.
- 4) CK HB TOUR a zákazník se v návaznosti na ust. § 2530 a § 2530a občanského zákoníku dohodli, že pořadatel je oprávněn zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se
 - a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
 - b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
 - c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.Současně se sjednává, že pořadatel sníží cenu zájezdu v případě, dojde-li v době mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a zahájením zájezdu ke snížení některého z nákladů uvedených pod písm. a) – c).

Zvýšení nebo snížení ceny zájezdu bude vypočteno tak, že cena zájezdu se zvýší nebo sníží o tolik procent, o kolik procent došlo ke zvýšení nebo snížení některého z nákladů uvedených pod písm. a) – c) v období mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a dvacátým pátým dnem před zahájením zájezdu.

- 5) Pořadatel je povinen odeslat oznámení o zvýšení ceny zájezdu zákazníkovi v textové podobě (zejména dopisem nebo e-mailem) nejpozději dvacátý první den před zahájením zájezdu a doručit nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu, jinak zvýšení ceny zájezdu nemá právní účinky. Oznámení musí být jasné a srozumitelné, musí obsahovat zdůvodnění a výpočet zvýšení ceny zájezdu a současně lhůtu pro doplacení zvýšené ceny zájezdu, která činí nejméně 7 dnů.
- 6) V případě snížení ceny zájezdu podle odst. 4 tohoto článku má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je pořadatel povinen tyto skutečné administrativní náklady doložit.
- 7) Bude-li zvýšení ceny zájezdu podle odst. 4 tohoto článku přesahovat 8 % ceny zájezdu, zákazník je oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit bez toho, aby platil odstupné; na toto odstoupení od smlouvy o zájezdu se dále vztahuje článek VII odst. 3 Všeobecných podmínek. Sjednává se, že zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu z tohoto důvodu nejpozději do 5 dnů ode dne doručení oznámení pořadatele o zvýšení ceny zájezdu, jinak je zavázán, nesjedná-li v konkrétním případě smluvní strany něco jiného, uhradit zvýšenou cenu zájezdu.

IV. Platební podmínky

- 1) Zákazník se zavazuje zaplatit pořadateli zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu nejpozději v den, kdy podepíše (uzavře) smlouvu o zájezdu.
- 2) Doplatek je splatný nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Bez plné úhrady ceny zájezdu nemá zákazník právo na poskytnutí příslušných dokladů (zejména voucher, pokyny k odjezdu, případně doklad o cestovním pojištění) a na poskytnutí služeb.
- 3) V případě rezervace v termínu kratším než 30 dnů před plánovaným odjezdem je cena zájezdu splatná okamžitě při uzavření smlouvy o zájezdu.

V. Sjednané služby

- 1) Pro rozsah sjednaných služeb je závazný jejich konkrétní rozpis uvedený ve smlouvě o zájezdu.
- 2) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve smlouvě o zájezdu. Konkrétní časy odjezdu a příjezdu a další podrobnější údaje o zájezdu vyplývající z ust. § 2529 občanského zákoníku budou obsaženy v „Pokynech k odjezdu“, které pořadatel poskytne zákazníkovi nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu (před odjezdem). Spolu s těmito údaji předá pořadatel zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba, pokud tyto doklady nenahrazuje uzavřená smlouva o zájezdu. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 7 dnů před odjezdem, pořadatel odevzdá „Pokyny k odjezdu“ zákazníkovi již při uzavření smlouvy, případně v návaznosti na uzavření této smlouvy.
- 3) Pokud zákazník z důvodu předčasného odjezdu, onemocnění či jiné indispozice na místě samém nevyčerpá sjednané a uhrazené služby (např. služby ubytovací, stravovací, dopravní, permanentky, výlety, apod.), nemá nárok na náhradu ceny těchto nečerpaných služeb.
- 4) Porušili-li zákazník v průběhu zájezdu pokyny CK HB TOUR tak, že je ohroženo řádné pokračování zájezdu, pořadatel je oprávněn zrušit jeho účast na zájezdu bez toho, aby mu byl povinen vrátit cenu zájezdu. Náklady související se zrušením účasti zákazníka nese zákazník ze svého.
- 5) Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které jsou sjednány ve smlouvě o zájezdu. Jakékoliv jiné služby než služby sjednané ve smlouvě o zájezdu, a to včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím zákazníka (např. léčení, náhradní doprava, převoz aj.) jsou službami, které může CK HB TOUR poskytnout jen na základě zvláštní objednávky zákazníka a jejich úhrady předem. Tím není dotčena povinnost pořadatele poskytnout zákazníkovi, který se ocitne po zahájení zájezdu v nesnázích, neprodleně pomoc podle ust. § 2541 občanského zákoníku.

VI. Změny závazků ze smlouvy o zájezdu a postoupení smlouvy o zájezdu

- 1) Je-li CK HB TOUR nucena s přihlédnutím k vnějším okolnostem před zahájením změnit podmínky zájezdu uvedené v § 2527 občanského zákoníku nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) občanského zákoníku, je oprávněna navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu; společně s tímto návrhem nebo v tomto návrhu CK HB TOUR zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem sdělí tyto informace:
 - a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu a její novou výši,
 - b) lhůtu, v níž může zákazník od smlouvy o zájezdu odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu,
 - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
 - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.Pokud zákazník ve lhůtě uvedené pod písm. b) od smlouvy o zájezdu písemně neodstoupí, má se za to, že s navrhovanými změnami souhlasí; pokud však jde o náležitosti zájezdů uvedené v ust. § 2527 a § 2528 písm. b) až d) a f) občanského zákoníku, jejich změny mohou být provedeny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.
- 2) CK HB TOUR je oprávněna provést před zahájením zájezdu účelné programové změny zejména z důvodů organizačních nebo klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změny trasy z časových důvodů). Tyto změny činí pořadatel zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být zachována a cena zájezdu se z důvodů provedení těchto změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti platit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí posunutí zájezdu o více než 24 hodin, zásadní změna ubytování nebo zásadní úprava programu či trasy zájezdu.

- 3) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník postoupit smlouvu o zájezdu. V tomto případě zákazník nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, nebude-li v konkrétním případě, je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než je 7 dnů před zahájením zájezdu, dohodnuta kratší lhůta, doručí CK HB TOUR v textové podobě oznámení, že se zájezdu místo něho zúčastní osoba uvedená v tomto oznámení. Dnem doručení takového oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a že splňuje veškeré podmínky účasti na zájezdu. Pořadatel sdělí původnímu zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy, a tyto náklady doloží. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu (doplatku ceny zájezdu) a za úhradu jakýchkoliv dodatečných nákladů, které pořadatel v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (včetně paušální náhrady nákladů podle odst. 7 tohoto článku, která odpovídá minimální průměrné výši těchto nákladů).
 - 4) CK HB TOUR je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud je to v náležitých případech nutné a není možné stanovený program a původně sjednané služby poskytnout. V těchto případech je CK HB TOUR povinna zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen původní charakter zájezdu.
 - 5) Při změně odjezdového či příjezdového místa oproti původně stanovenému hradi CK HB TOUR zákazníkům náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popř. autobusového jízdného.
 - 6) Zákazník musí při plánování přípojů, dnů čerpání dovolené, obchodních schůzek či pracovních cest apod. počítat při návratu ze zájezdu s možností výrazného zpoždění.
 - 7) Bude-li smlouva o zájezdu změněna z podnětu zákazníka (např. změna týkající se spolucestujících osob, změna termínu účasti zákazníka na zájezdu apod.), zákazník uhradí pořadateli jako paušální náhradu nákladů spojených s provedením této změny částku 500,- Kč. To se nevztahuje na případy, pokud v souvislosti s návrhem zákazníka na změnu smlouvy o zájezdu dojde ke zrušení (stornu) účasti zákazníka na zájezdu a zákazník bude povinen uhradit pořadateli odstupné sjednané v článku VII odst. 6 Všeobecných podmínek.
- 3) Odstoupí-li pořadatel od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu pořadatel na základě nové smlouvy o zájezdu poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li pořadatel takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy s tím, že případný rozdíl musí příslušná smluvní strana zaplatit (vrátit) oprávněné smluvní straně bez zbytečného odkladu. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, pořadatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení závazku ze smlouvy o zájezdu, vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy.
 - 4) Odstoupí-li pořadatel od smlouvy o zájezdu před jeho zahájením z důvodu porušení povinností zákazníkem, zákazník je povinen zaplatit pořadateli odstupné ve výši sjednané v článku VII odst. 6 Všeobecných podmínek a pořadatel je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy; s přihlédnutím k ust. § 2536a občanského zákoníku v tomto případě a rovněž v případech odstoupení od smlouvy o zájezdu podle článku VII odst. 5 Všeobecných podmínek se vrací veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd snížené o odstupné sjednané v článku VII odst. 6 Všeobecných podmínek, a to do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy.

VII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka

- 1) Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu zrušit smlouvu o zájezdu tak, že od ní písemně odstoupí.
 - 2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu z důvodu, že nepřistoupil na změnu smlouvy o zájezdu podle článku VI odst. 1 Všeobecných podmínek, má právo požadovat, aby mu pořadatel na základě nové smlouvy o zájezdu poskytl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelských možnostech takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Bude-li náhradní zájezd vyšší jakosti, pořadatel nemá právo zvýšit cenu; bude-li náhradní zájezd nižší jakosti, pořadatel je povinen bez zbytečného odkladu vyplatit zákazníkovi rozdíl v ceně. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, pořadatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V tomto případě se použijí přiměřeně ust. § 2542 až 2544a, § 2913 odst. 2 a § 2918 občanského zákoníku o náhradě škody.
 - 3) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určené 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 určené cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník však na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
 - 4) Smlouva o zájezdu je zrušena a účast na zájezdu stornována dnem, kdy zákazník doručí CK HB TOUR nebo smluvnímu prodejci, u něhož uzavřel smlouvu o zájezdu, písemné oznámení o odstoupení od této smlouvy.
 - 5) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinností pořadatele stanovené smlouvou o zájezdu nebo občanským zákoníkem, nebo nejde-li o případy uvedené v odst. 2, 3 tohoto článku a v článku III odst. 7 Všeobecných podmínek, je zákazník povinen zaplatit pořadateli odstupné uvedené v odst. 6 tohoto článku.
 - 6) Odstupné účtuje CK HB TOUR při zrušení (stornu) účasti na zájezdu za každou osobu ve výši:
 - 1.000,- Kč při odstoupení od smlouvy o zájezdu v době delší než 46 dnů před plánovaným odjezdem,
 - 30 % z ceny zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu 45 až 31 dnů před plánovaným odjezdem,
 - 50 % z ceny zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu 30 až 20 dnů před plánovaným odjezdem,
 - 75 % z ceny zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu 19 až 7 dnů před plánovaným odjezdem,
 - 100 % ceny zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu 6 dnů a méně před plánovaným odjezdem.
 - 7) Smlouva o zájezdu může obsahovat podle podmínek provozovatelů ubytovacích zařízení jinou úpravu podmínek a výši odstupného; v takovém případě se podmínky a výše odstupného řídí smlouvou o zájezdu.
- 6) Neodstraní-li pořadatel vadu zájezdu v přiměřené lhůtě určené zákazníkem, má zákazník právo vadu odstranit sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů; jde-li však o podstatnou vadu, zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
 - 7) Pořadatel neodpovídá v případě lázeňských či wellness zájezdů (např. pobytů v termálních lázních apod.) za omezení nebo vyloučení provozu některých bazénů nebo zařízení na základě rozhodnutí nebo opatření jejich

VIII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany CK HB TOUR

- 1) CK HB TOUR může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem, za které se považují zejména tyto případy:
 - a) zákazník nezaplatí cenu zájezdu v plné výši,
 - b) zákazník se nedostaví nebo zmešká odjezd,
 - c) zákazník poskytne pořadateli nesprávné či neúplné údaje (např. při vyplňování smlouvy o zájezdu, vízových formulářů apod.),

zákazník nedodrží pasové, vízové, celní nebo devizové předpisy ČR nebo cílové, případně tranzitního státu.

CK HB TOUR je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením a odstoupit od smlouvy o zájezdu tehdy, nebude-li dosažen minimální počet zákazníků v zájezdu, který bude určen ve smlouvě o zájezdu. Nebude-li uveden tento počet ve smlouvě o zájezdu, platí, že CK HB TOUR je oprávněna zrušit zájezd tehdy, nebude-li dosažen minimální počet 35 zákazníků v tomto zájezdu. CK HB TOUR je v tomto případě povinna informovat zákazníka o zrušení zájezdu a o odstoupení od smlouvy o zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě o zájezdu, která nesmí být kratší než

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
 - 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní,
 - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny.
- Nebude-li tato lhůta uvedena přímo ve smlouvě o zájezdu, pro informaci zákazníka o zrušení zájezdu a o odstoupení od smlouvy o zájezdu platí výše uvedené lhůty.

CK HB TOUR je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením a odstoupit od smlouvy o zájezdu také v případě, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (např. ozbrojený konflikt, živelná událost, epidemie) a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V případech uvedených v tomto odstavci je CK HB TOUR povinna vrátit zákazníkovi nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy o zájezdu veškeré uhrazené platby za zrušení zájezdu; přitom CK HB TOUR nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

Odstoupí-li pořadatel od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu pořadatel na základě nové smlouvy o zájezdu poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li pořadatel takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy s tím, že případný rozdíl musí příslušná smluvní strana zaplatit (vrátit) oprávněné smluvní straně bez zbytečného odkladu. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, pořadatel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení závazku ze smlouvy o zájezdu, vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy.

Odstoupí-li pořadatel od smlouvy o zájezdu před jeho zahájením z důvodu porušení povinností zákazníkem, zákazník je povinen zaplatit pořadateli odstupné ve výši sjednané v článku VII odst. 6 Všeobecných podmínek a pořadatel je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu; s přihlédnutím k ust. § 2536a občanského zákoníku v tomto případě a rovněž v případech odstoupení od smlouvy o zájezdu podle článku VII odst. 5 Všeobecných podmínek se vrací veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd snížené o odstupné sjednané v článku VII odst. 6 Všeobecných podmínek, a to do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy.

IX. Uplatňování práv zákazníků vůči CK HB TOUR z porušení právních povinností

1) Zájezd má vadu, pokud není některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu (zejména nebudou-li zákazníkovi sjednané služby cestovního ruchu poskytnuty řádně a včas). Zákazník je oprávněn vadu zájezdu vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu u pořadatele nebo u smluvního prodejce, jehož prostřednictvím byla uzavřena smlouva o zájezdu a současně určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady.

2) Reklamacce zákazníka učiněná po skončení zájezdu musí být uplatněna bez zbytečného odkladu od skončení zájezdu a musí obsahovat určité a srozumitelné údaje o porušení závazku pořadatele ze smlouvy o zájezdu. V reklamaci zákazník uvede, jaký nárok vůči pořadateli uplatňuje.

3) V průběhu zájezdu je zákazník oprávněn uplatnit případnou reklamacii ihned poté, co zjistí porušení závazku ze smlouvy o zájezdu, a to tak, aby mohla být včas sjednána náprava přímo na místě. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu (např. zákazníkovi bylo poskytnuto ubytování v podstatně nižší než sjednané kvalitě) a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat ve sjednané kvalitě, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, pořadatel zajistí na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, případně na jiné dohodnuté místo; tato povinnost se týká výlučně zájezdů, kde pořadatel zajišťuje jako jednu ze služeb cestovního ruchu dopravu. Nebude-li možné pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o zájezdu, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.

4) Předmětem reklamace nemohou být škody vzniklé zákazníkovi, pokud jsou předmětem pojištění poskytovaného pojišťovnou na základě pojistné smlouvy uzavřené prostřednictvím CK HB TOUR, ani takové škody, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny. CK HB TOUR nehradí zákazníkům škody vzniklé poškozením, zničením nebo odcizením lyží nebo jiných zavazadel, pokud je nezavinila.

5) Oprávněná a včasná reklamacce bude vyřízena tak, že CK HB TOUR poskytne zákazníkovi bezplatné odstranění vady služby spočívající zejména v poskytnutí nové bezvadné (náhradní) služby. Nebude-li to možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu, CK HB TOUR poskytne zákazníkovi slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady (např. odpovídající rozdíl mezi cenou zaplacených služeb a cenou skutečně poskytnutých služeb).

6) Neodstraní-li pořadatel vadu zájezdu v přiměřené lhůtě určené zákazníkem, má zákazník právo vadu odstranit sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů; jde-li však o podstatnou vadu, zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

7) Pořadatel neodpovídá v případě lázeňských či wellness zájezdů (např. pobytů v termálních lázních apod.) za omezení nebo vyloučení provozu některých bazénů nebo zařízení na základě rozhodnutí nebo opatření jejich

provozovatelů. Pořadatel rovněž neodpovídá u lyžařských zájezdů za omezení nebo vyloučení provozu lyžařských zařízení (zejména lanovek) a sjezdek v důsledku rozhodnutí nebo opatření jejich provozovatelů především s přihlédnutím ke konkrétním sněhovým podmínkám. Dále pořadatel neodpovídá za omezení nebo vyloučení provozu zařízení nebo služeb souvisejících s poskytováním ubytování v důsledku rozhodnutí nebo opatření jejich provozovatelů (např. sauna, whirlpool, fitness apod.).

- 8) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí, lyžařských vleků, atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť, lyžařských vleků a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších aktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- 9) V případě zavedení povinnosti zajistit si jakékoliv zdravotní testy pro vstup do dané destinace nebo průjezdových zemí nese náklady s tím spojené zákazník. Zavedení takové povinnosti není důvodem pro odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka bez zaplacení odstupného.
- 10) Blíží úpravu rozsahu, podmínek a způsobu uplatnění práv z vadného plnění vůči pořadateli upravuje „Reklamační řád CK HB TOUR s.r.o.“, který tvoří přílohu Všeobecných podmínek.

X. Cestovní doklady

- 1) Pořadatel před uzavřením smlouvy o zájezdu sdělil zákazníkovi obecné údaje o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a údaje o zdravotních požadavcích státu určení. Zákazník je osobně odpovědný za dodržování pasových, vízových, celních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník. V této souvislosti CK HB TOUR upozorňuje, aby si zákazník konkrétní údaje zjistil na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR – www.mzv.cz.
- 2) Platný cestovní doklad si zajišťuje účastník sám, přičemž dbá, aby platnost trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu a pro udělení víza byla v pasu k dispozici pro každou zemi minimálně 1 volná strana. CK HB TOUR upozorňuje, že v souladu s platnou legislativou EU musí mít platný cestovní doklad také dítě ve věku do 15 let.
- 3) Nedojde-li v konkrétním případě k jiné dohodě, víza si zajišťují zákazníci sami na svůj náklad.
- 4) CK HB TOUR nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech, popř. pokud zákazníkovi nebude uděleno vízum.
- 5) Pokud zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny cestovní doklady, je povinen si nové (náhradní) doklady zajistit sám na vlastní náklady. V takových případech se zákazník může obrátit na průvodce (delegáta) pořadatele s žádostí o poskytnutí pomoci při vyřizování nových (náhradních) dokladů; případné náklady pořadatele vzniklé v souvislosti s touto pomocí je zákazník povinen pořadateli nahradit.

XI. Pojištění

- 1) Ceny zájezdů zahrnují pojistné za povinné smluvní pojištění záruky pořadatele pro případ úpadku podle § 6 - § 8a zák. č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Ceny zájezdů nezahrnují pojistné za komplexní cestovní pojištění (blíže viz článek III odst. 2 Všeobecných podmínek).
- 2) CK HB TOUR zajišťuje komplexní cestovní pojištění zákazníků (zejména pojištění léčebných výloh a storna zájezdu) u smluvní pojišťovny, pokud o toto pojištění zákazník při uzavírání smlouvy o zájezdu projeví zájem. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; CK HB TOUR uzavření této pojistné smlouvy zprostředkovává. Pořadatel v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci nebo výši nároků z tohoto pojištění. Zákazník potvrzuje, že byl seznámen se Všeobecnými pojistnými podmínkami cestovního pojištění, které mu pořadatel předal. Doklad o cestovním pojištění včetně pokynů pro pojištěného v případě pojistné události obdrží zákazníci cestující vlastní dopravou před odjezdem s ostatními doklady týkajícími se zájezdu; zákazníci cestující dopravou zajišťovanou pořadatelem tento doklad obdrží při odjezdu na zájezd.
- 3) Z povinného smluvního pojištění má zákazník právo na plnění ze strany pojišťovny v případech, kdy pořadatel v důsledku svého úpadku
a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
Zákazník při uzavírání smlouvy o zájezdu obdrží doklad o povinném smluvním pojištění záruky pořadatele pro případ úpadku pořadatele jako cestovní kanceláře podle § 6 - § 8a zák. č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

XII. Náhrada škody

- 1) Pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Pokud zákazník vytkl pořadateli vadu zájezdu a pořadatel ji neodstraní, má zákazník právo na náhradu škody. Při porušení povinností, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen; toto právo není dotčeno tím, pokud zákazník od smlouvy o zájezdu odstoupí nebo uplatní-li právo z vady zájezdu.

- 2) Pořadatel se povinností k náhradě škody zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinností ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Pořadatel se povinností k náhradě škody zproští také tehdy, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

XIII. Informace o zpracování osobních údajů zákazníků

- 1) Osobní údaje zákazníků CK HB TOUR zpracovává, neboť toto zpracování je nezbytné pro plnění závazků plynoucích ze smlouvy o zájezdu a plnění právních povinností CK HB TOUR, a rovněž je nezbytné pro účely oprávněných zájmů CK HB TOUR (pouze pro účely přímého marketingu).
- 2) Protože jsou splněny podmínky zákonnosti zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b), c), f) Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 (dále jen „Nařízení“), není pro tyto účely nezbytný souhlas zákazníka se zpracováním jeho osobních údajů.
- 3) Osobní údaje zákazníka je nezbytné uvést do smlouvy o zájezdu, neboť bez poskytnutí těchto osobních údajů by nebylo možné plnit závazky CK HB TOUR ze smlouvy o zájezdu, a proto by smlouva o zájezdu bez poskytnutí osobních údajů zákazníka nemohla být uzavřena.
- 4) Správcem osobních údajů zákazníka je CK HB TOUR s.r.o., IČ25834428, se sídlem Francouzská 6167/5, Poruba, 708 00 Ostrava, www.hbtour.cz, tel. č. +420 596 913 030, e-mailová adresa info@hbtour.cz (dále v tomto článku jen „správce“).
- 5) Osobní údaje zákazníka budou za účelem plnění závazků ze smlouvy o zájezdu předány obchodním partnerům zajišťujícím pro správce:
 - přepravu do a z destinace zájezdu,
 - ubytování, stravování a poskytování dalších služeb v místě zájezdu (obchodní partneři také se sídlem v zahraničí), spolupracujícím průvodcům správce,
 - provoz IT systému.
- 6) Osobní údaje zákazníka budou za účelem plnění právních povinností správce předány obchodním partnerům zajišťujícím pro správce vedení účetnictví, daňové poradenství a povinné pojištění proti úpadku.
- 7) Osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, bydliště budou správcem uloženy po dobu 10 let.
- 8) Zákazník má vůči správci právo získat potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a současně má právo na následující informace:
 - a) účely zpracování;
 - b) kategorie dotčených osobních údajů;
 - c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích;
 - d) plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - e) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování;
 - f) právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz;
 - g) kopii zpracovávaných osobních údajů.
- 9) Zákazník má vůči správci právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil jeho nepřesné osobní údaje. S přihlédnutím k účelům zpracování má zákazník dále právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.
- 10) Zákazník má vůči správci právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal jeho osobní údaje, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:
 - a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
 - b) zákazník vznesl námitku proti zpracování za účelem přímého marketingu,
 - c) osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
 - d) jde o splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se vztahuje na správce.
- 11) Zákazník má vůči správci právo na to, aby správce omezil zpracování jeho osobních údajů v případě, že:
 - a) zákazník popírá přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
 - b) zpracování je protiprávní a zákazník namísto výmazu svých osobních údajů požádá o omezení jejich použití;
 - c) správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.Pokud bylo zpracování omezeno, mohou být tyto osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze se souhlasem zákazníka nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků, z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitého veřejného zájmu Evropské Unie nebo některého členského státu. Správce je povinen zákazníka předem upozornit na to, že omezení zpracování bude zrušeno.
- 12) Správce oznamuje jednotlivým příjemcům, jímž byly osobní údaje zákazníka zpřístupněny, veškeré opravy nebo výmazy osobních údajů nebo omezení zpracování, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Správce bude zákazníka informovat o těchto příjemcích, pokud to zákazník bude požadovat.
- 13) Zákazník má vůči správci právo na to, aby mu poskytl osobní údaje, které se ho týkají a které mu poskytl, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu; zákazník má právo předat tyto údaje jinému správci.
- 14) Zákazník má vůči správci právo kdykoli vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů za účelem přímého marketingu. Pokud tuto námitku vznesl, nebudou již osobní údaje pro tyto účely zpracovávány.
- 15) Osobní údaje zákazníka jsou řádně zabezpečeny, a to jak technickými, tak i organizačními opatřeními správce. Dojde-li přesto k porušení zabezpečení těchto osobních údajů s vysokým rizikem pro práva a svobody fyzických osob,

správce je povinen zákazníkovi toto porušení bez zbytečného odkladu oznámit. To neplatí v případě, že:

- a) správce zavedl náležitá technická a organizační ochranná opatření a tato opatření byla použita u osobních údajů dotčených porušením zabezpečení osobních údajů, zejména taková, která činí tyto údaje nesrozumitelnými pro kohokoli, kdo není oprávněn k nim mít přístup;
 - b) správce přijme následná opatření, která zajistí, že vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů se je již pravděpodobně neprojeví;
 - c) vyžadovalo by to nepřiměřené úsilí (v takovém případě budou subjekty údajů informovány pomocí veřejného oznámení nebo podobného opatření);
 - d) rozhodl tak dozorový úřad.
- 16) Ustanovení týkající se zpracování osobních údajů se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby (spolucestující osoby), v jejich prospěch zákazník smlouvu se správcem uzavřel. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí údajů těchto spolucestujících osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

XIV. Poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu

- 1) CK HB TOUR poskytuje (obstarává) zákazníkům rovněž jednotlivé služby cestovního ruchu, které nejsou podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, zájezdem, zejména ubytování, které pro zákazníka obstarává na základě smlouvy s přímým poskytovatelem ubytovacích služeb.
- 2) CK HB TOUR uzavírá se zákazníkem pro jednotlivou službu cestovního ruchu Smlouvu o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu, která upravuje vymezení konkrétní poskytované služby cestovního ruchu, cenu a další práva a povinnosti smluvních stran.
- 3) Všeobecné podmínky se přiměřeně vztahují rovněž na právní vztahy mezi CK HB TOUR a zákazníkem, kteří uzavřeli smlouvu uvedenou v odst. 2, a tvoří její nedílnou součást. Vyloučena jsou ustanovení Všeobecných podmínek, která upravují práva a povinnosti smluvních stran vztahujících se svou povahou výlučně k zájezdům (viz § 1b odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů). V této souvislosti se zákazník zejména upozorňuje na to, že na poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu podle smlouvy uvedené v odst. 2 se nevztahuje povinné smluvní pojištění záruky CK HB TOUR pro případ úpadku podle § 6 - § 8a zák. č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 4) Uplatňování práv zákazníka z vadného poskytnutí služby sjednané podle smlouvy uvedené v odst. 2 se přiměřeně řídí „Reklamačním řádem CK HB TOUR s.r.o.“.
- 5) Spočívá-li jednotlivá služba cestovního ruchu v ubytování, platí, že v případě vadného poskytnutí služby je zákazník zmocněn řešit vadu přímo na místě. Současně na vadné poskytnutí služby písemně (elektronicky) upozorní CK HB TOUR.

XV. Závěrečná ustanovení

- 1) Uzavřením smlouvy o zájezdu (Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu) zákazník akceptuje tyto Všeobecné podmínky jako nedílnou součást této smlouvy.
- 2) Podrobnější podmínky a údaje týkající se konkrétních zájezdů jsou uveřejněny na internetových stránkách pořadatele a v nabídkových listech.

Tyto podmínky jsou platné a účinné od 01/07/2022

REKLAMAČNÍ ŘÁD CK HB TOUR s.r.o.

I. Předmět

Reklamační řád tvoří přílohu „Všeobecných podmínek účasti na zájezdech cestovní kanceláře CK HB TOUR s.r.o.“ (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. V souladu s článkem IX odst. 7 „Všeobecných podmínek účasti na zájezdech cestovní kanceláře CK HB TOUR s.r.o.“ tento Reklamační řád upravuje bližší úpravu uplatňování práv zákazníka, které vyplývají z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnutých služeb cestovního ruchu, a jejich vyřizování v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

II. Odpovědnost za vady zájezdu

1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi podle § 2537 a násl. občanského zákoníku za vady zájezdu.
2. Při řešení reklamace v době poskytování služeb cestovního ruchu je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly v rámci zájezdu poskytnuty k ubytování, nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci poskytovatele služeb, které jsou předmětem reklamace, aby se mohly řádně posoudit skutečnosti uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

III. Uplatňování reklamací

1. Zákazník musí uplatnit reklamaci vadného plnění služeb cestovního ruchu bez zbytečného odkladu. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou osobou (jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou), může zákazník reklamaci uplatnit u této jiné osoby (dále jen „smluvní prodejce“). Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě o zájezdu.
2. Reklamací může zákazník uplatnit ústně, písemně nebo v elektronické podobě u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu a po skončení zájezdu v provozovně cestovní kanceláře nebo v provozovně příslušného smluvního prodejce. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodné řešení tak, aby vada zájezdu byla odstraněna. Zákazník při uplatňování reklamace uvede zejména své jméno, příjmení, trvalé bydliště, číslo zájezdu, důvod reklamace, specifikaci svých požadavků včetně výše případného peněžního plnění a podle možnosti reklamaci doloží za účelem jejího posouzení (např. fotodokumentaci, dokladem o poskytnuté službě apod.).
3. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno osobou, která reklamaci přijímá za cestovní kancelář nebo smluvního prodejce, písemné potvrzení o reklamaci - reklamační protokol, v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá osobě přijímající reklamaci písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje, a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

IV. Vyřizování reklamací

1. Cestovní kancelář rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; tato lhůta se u reklamací provedených u smluvního prodejce počítá ode dne, kdy smluvní prodejce ji předal cestovní kanceláři. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady zájezdu.
2. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.
3. Zákazníkovi bude vydáno potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. Bude-li reklamace posouzena jako nedůvodná, cestovní kancelář je povinna zákazníka písemně informovat o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

V. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 12000 Praha 2; Email: adr@coi.cz; web: adr.coi.cz

VI. Závěrečná ustanovení

1. Práva zákazníka z odpovědnosti za vady zájezdu jsou upraveny zejména v článku IX odst. 3, 5 Všeobecných podmínek a současně v ust. § 2537 - § 2540 občanského zákoníku.
2. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. února 2016. Dílčí úpravy jsou provedeny ke dni 1. července 2018.

Ing. Hana Mynářčková Boháčová,
jednatelka CK HB TOUR s. r. o.