



VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK ZA SLUNCEM S.R.O.

Účastníci smluvního vztahu

Pořadatel: Za sluncem s.r.o., se sídlem Čeladná 317, 739 12 Čeladná, IČO:42869650 (dále jen "CK Za sluncem" nebo "CK") Zákazník: jakákoliv fyzická i právnická osoba (dále jen "zákazník")

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky Za sluncem s.r.o. (dále jen "CK") jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované společností Za sluncem s.r.o. (dále jen "Všeobecné podmínky").

Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo jiné smlouvy o poskytnutí služby, uzavřené mezi zákazníkem a CK Za sluncem jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník - dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) výhradně na základě Smlouvy o zájezdu, resp. jednotlivé služby cestovního ruchu výhradně na základě smlouvy o poskytnutí cestovní služby, vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ), resp. poskytnutí cestovní služby, dále jen "Potvrzení". Není-li Smlouva o zájezdu, resp. Smlouva o poskytnutí cestovní služby vyhotovena v písemné formě, vydá Za sluncem zákazníkovi Potvrzení, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soulad obsahu takového Potvrzení s obsahem smluvních stran sjednané Smlouvy o zájezdu, resp. Smlouvy o poskytnutí cestovní služby.

Smlouvou o zájezdu si zákazník objednává u CK zájezd tak, jak je definován zákony č. 89/2012 Sb., č.159/1999 Sb., Smlouvou o poskytnutí cestovní služby si zákazník objednává u CK jiné služby v cestovním ruchu, které nemají parametry zájezdu.

Článek I - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů (§ 2522 OZ), cestovních služeb nebo dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

Článek II - Vznik smluvního vztahu

2.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Za sluncem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu dále jen "Smlouvy". Obsah Smlouvy, resp. Potvrzení je určen §2527 OZ, webovou nabídkou, katalogem, jehož nedílnou součástí je ceník, Všeobecnými informacemi, popř. jinou nabídkou (Last minute), která byla předána zákazníkovi a je vydána CK Za sluncem a těmito Všeobecnými podmínkami, popř. zvláštními podmínkami přiloženými k Smlouvě, popř. zaslána mailem, jako její nedílná součást.

2.2 U bytování, které je obsahem Smlouvy, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

Článek III - Cena zájezdu, resp. poskytnuté služby, dále "Cena"

3.1 Ceny jsou konečné, zahrnují ubytování v základním typu pokoje a stravování dle popisu na webových stránkách, popř. dopravu včetně všech základních poplatků, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak a DPH v souladu se zákonem o DPH.

3.2 CK Za sluncem má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu uvedenou ve Smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (viz výpočet níže),
- b) plateb spojených s dopravou (např. letištní, přístavní poplatky),
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Výpočet zvýšení ceny:

Autobusová doprava: Cena nafty je stanovena na 39 Kč/litr. V případě nárůstu této ceny o více než 10 % je CK oprávněna zavést palivový příplatek odpovídající skutečnému nárůstu nákladů na osobu.

Letecká doprava: Kalkulační cena paliva je 600 USD/MT (Jet FOB Barges Rotterdam). Za každé započaté 1 % nárůstu nad tuto hladinu bude cena zájezdu zvýšena o 50 Kč na osobu (u letů do 3,5 hod).

Měnový kurz: CK je oprávněna zvýšit cenu o částku odpovídající navýšení plateb na osobu při změně kurzu o více než 10 %.

3.3 S polečná ustanovení o změně ceny:

Snížení ceny: Dojde-li po uzavření Smlouvy a před zahájením zájezdu ke snížení nákladů uvedených v bodě 3.2, má zákazník právo na odpovídající snížení ceny zájezdu. V takovém případě má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, která má být zákazníkovi vrácena.

Lhůta pro oznámení: Písemné oznámení o zvýšení ceny (včetně zdůvodnění a výpočtu) musí být zákazníkovi doručeno na jeho e-mailovou adresu nejpozději 20. den před zahájením zájezdu. Pozdější zvýšení ceny nemá právní účinky.

Doplatek a právo na odstoupení: Zákazník je povinen uhradit navýšení ceny do 5 dnů od doručení oznámení. Pokud však navrhované zvýšení ceny překročí 8 % celkové ceny zájezdu, má zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storna) ve lhůtě určené v oznámení (min. 5 dnů). Pokud zákazník v této lhůtě neodstoupí, má se za to, že se změnou ceny souhlasí.

Článek IV - Platební podmínky

4.1 Z ákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za den zaplacení se považuje den převzetí hotovosti pracovníkem CK nebo den připsání peněžních prostředků na bankovní účet CK Za sluncem.

4.2 V ýše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 30 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit dle stanoveného rozpisu záloh ve Smlouvě (určeno dle požadavků jednotlivých hotelů) nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy odstoupit a klientovi naúčtovat v den odstoupení aktuální stornopoplatek. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služby, je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

4.3 P ři zaplacení zájezdu, resp. služby, nebo zálohy na prodejně zákazník obdrží potvrzení o platbě. Při zaplacení převodem z bankovního účtu je potvrzením o úhradě výpis zákazníkova bankovního účtu.

Článek V. - Základní práva a povinnosti zákazníka

5.1 P ráva zákazníka:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - b) právo vyžadovat od CK Za sluncem informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
 - d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
 - e) právo na nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na doručení podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v nabídce, kterou zákazník obdržel,
- f) u zájezdů právo písemně CK oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení dle § 2532 OZ.

5.2 P ovinnosti zákazníka:

- a) poskytnout CK Za sluncem součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů,
- b) zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15-ti let a mladší 18-ti let hodlá uzavřít cestovní smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem na Smlouvě),

f) řídit se pokyny CK nebo jiné určené osoby (uvedeno v pokynech) a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,

g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,

h) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,

i) v případě odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení CK oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených storno podmínek CK,

j) reklamovat vady bez zbytečného odkladu: zákazník je povinen vady zájezdu vytknout přímo na místě u delegáta nebo zástupce CK, aby mohla být sjednána náprava okamžitě.

5.3 Povinnosti zákazníků, kteří uzavřeli Smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) patří:

- a) seznámit osoby, v jejich prospěch smlouvu s CK Za sluncem uzavřeli, s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb v souladu s katalogem popř. jiných písemných oznámení,
- b) seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který je zároveň i součástí Smlouvy o zájezdu,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek VI - Práva a povinnosti CK

6.1. Práva a povinnosti CK Za sluncem vyplývají z práv a povinností zákazníků uvedených v článku V.

6.2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

6.3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK Za sluncem ze smlouvy není CK Za sluncem povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

- a) v letecké dopravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu,
- b) v autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č.181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 ze dne 16.2.2011.

6.4. Ocitne-li se zákazník po uzavření Smlouvy v nesnázích, poskytne mu CK bez zbytečného odkladu přiměřenou pomoc (např. informace o zdravotních službách, pomoc s dálkovou komunikací či náhradním ubytováním). CK je oprávněna za tuto pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů, pokud si zákazník nesnáze způsobil zaviněně sám.

Článek VII - Zrušení a změny dohodnutých služeb

7.1 Zrušení zájezdu ze strany CK:

- a) CK je oprávněna zrušit zájezd nebo jednotlivé služby před jejich zahájením.
- b) CK má právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu 35 zákazníků (není-li v nabídce uveden jiný počet). V takovém případě je CK povinna oznámit zrušení zákazníkovi ve lhůtě:

20 dní před zahájením u zájezdů delších než 6 dní,

7 dní před zahájením u zájezdů trvajících 2 až 6 dní,

48 hodin před zahájením u zájezdů kratších než 2 dny.

- c) CK může od smlouvy odstoupit také v případě, že jí v plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (tzv. vyšší moc).
- d) Při zrušení zájezdu dle bodů b) a c) vrací CK zákazníkovi veškeré zaplacené prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů. Zákazník v těchto případech nemá právo na náhradu škody ani na pokutu.

7.2 Změny služeb před zahájením zájezdu:

- a) Nepodstatná změna: CK si vyhrazuje právo na nepodstatné změny smluvních podmínek (např. změna času odletu o méně než 12 hodin, změna hotelu za hotel stejné nebo vyšší kategorie v téže oblasti). Tyto změny oznámí CK zákazníkovi písemně (e-mailem).
- b) Podstatná změna: Je-li CK nucena z objektivních důvodů výrazně změnit hlavní náležitosti služeb (např. termín o více než 24 hod, úroveň ubytování směrem dolů), navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy. Návrh musí obsahovat dopad na cenu.
- c) Reakce zákazníka: Zákazník má právo se ve lhůtě 5 dnů (není-li určena lhůta delší) rozhodnout, zda se změnou souhlasí, nebo od smlouvy odstoupí bez stornopoplatků. Pokud zákazník v této lhůtě od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.
- d) Odstoupí-li zákazník z důvodu podstatné změny, může mu CK nabídnout náhradní zájezd. Pokud k dohodě o náhradním zájezdu nedojde, vrátí CK veškeré platby do 14 dnů.

7.3 Změny služeb v průběhu zájezdu:

- a) Pokud CK po zahájení zájezdu nemůže poskytnout podstatnou část služeb, nabídne bezplatně vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší kvality.
- b) Pokud jsou náhradní služby nižší kvality, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny.
- c) Pokud nelze náhradní řešení zajistit nebo jej zákazník oprávněně odmítne, zajistí CK na své náklady dopravu zákazníka zpět na místo odjezdu (pokud je doprava součástí smlouvy).
- d) Omezení ubytování při vyšší moci: Pokud nelze zajistit návrat zákazníka včas kvůli nevyhnutelným a mimořádným okolnostem, nese CK náklady na nezbytné ubytování (v kategorii co nejbližší původní) nejvýše na tři noci na jednoho zákazníka. Toto omezení se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí, těhotné ženy a osoby vyžadující zvláštní lékařskou péči (pokud o těchto potřebách byla CK informována 48 hod předem).

Článek VIII - Odstoupení od smlouvy

8.1 C K Za sluncem je oprávněna před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu (dle čl. VII) nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení zákazníkovi.

8.2 Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu:

- a) bez uvedení důvodu: v tomto případě je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatek) dle bodu 8.4;
- b) z důvodu podstatné změny smlouvy: pokud zákazník nesouhlasí s výraznou změnou hlavních náležitostí zájezdu (dle čl. VII) a od smlouvy odstoupí ve stanovené lhůtě, odstupné neplatí;
- c) z důvodu porušení povinností CK: vyplývajících ze smlouvy nebo zákona;
- d) z důvodu mimořádných okolností: bez placení odstupného, pokud v místě určení cesty nebo pobytu nebo v jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (např. válečný konflikt, přírodní katastrofa, závažné epidemie), které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení (§ 2535 OZ).

8.3 Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení (včetně jména, adresy a čísla rezervace) na prodejní místo nebo do sídla CK.

8.4 Výše odstupného (stornopoplatky) na osobu: Výše odstupného je stanovena podle počtu dnů zbývajících do zahájení zájezdu v okamžiku odstoupení:

60 a více dní: fixní administrativní poplatek 1 500 Kč.

59 – 31 dní: 30 % z celkové ceny zájezdu.

30 – 15 dní: 50 % z celkové ceny zájezdu.

14 – 7 dní: 80 % z celkové ceny zájezdu.

6 a méně dní (včetně nenastoupení na zájezd): 100 % z celkové ceny zájezdu.

Poznámka: Pokud jsou skutečné prokazatelné náklady vynaložené CK (např. nevratné letenky, stornopoplatky hotelu) vyšší než paušální odstupné uvedené výše, je zákazník povinen uhradit tyto skutečné náklady.

8.5 Pokud se zákazník nedostaví k odjezdu, zmešká jej, nebo nepředloží platné cestovní doklady požadované cílovou zemí (pas, vízum), nemá nárok na vrácení ceny ani náhradní službu a hradí odstupné ve výši 100 %.

8.6 CK je povinna po odečtení příslušného odstupného vrátit zákazníkovi zbývající zaplacené prostředky bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení.

Článek IX - Pojištění

9.1 S oučástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

9.2 Zákazník má možnost uzavřít komplexní pojištění včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK. CK na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

9.3 Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít komplexní pojištění nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Článek X - Ochrana osobních údajů a jejich zpracování

10.1. Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) zpracovává osobní údaje zákazníka za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu. Toto zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy a nevyžaduje zvláštní souhlas.

10.2. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo a e-mailovou adresu.

10.3. Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty subdodavatelům služeb (zejména dopravcům, ubytovacím zařízením, průvodcům, delegátům nebo pojišťovnám) za účelem řádného splnění smlouvy.

10.4. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby (či jejich zákonné zástupce), které jmenovitě uvádí ve smlouvě, řádně a včas informovat o předání a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří pro účely realizace zájezdu.

10.5. K zaslání obchodních sdělení a marketingových nabídek vlastních služeb je CK oprávněna na základě oprávněného zájmu (v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb.). Zákazník má právo zaslání těchto sdělení kdykoliv zdarma odmítnout. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka“ jsou k dispozici na <https://www.zasluncem.cz/informace/informace-o-ochrane-osobnich-udaju>

10.6. Udělení souhlasu zákazníka je vyžadováno pouze pro specifické účely, jako je zařazení do věrnostního programu CK nebo zasílání tištěných katalogů. Poskytnutí těchto údajů pro marketingové účely je dobrovolné. Pokud zákazník souhlas neudělí, nebude zařazen do věrnostního systému, což však nemá vliv na plnění samotné smlouvy o zájezdu.

10.7. Osobní údaje mohou být zpřístupněny pověřeným zaměstnancům CK a smluvním zpracovatelům (např. poskytovatelům IT služeb nebo externím marketingovým nástrojům), kteří pro CK zajišťují rozesílku informací.

10.8. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ), podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito osobami zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů pro účely uzavření smlouvy a realizace služeb.

10.9. Pokud bylo sjednáno komplexní cestovní pojištění, zákazník souhlasí, že CK předá jeho osobní údaje smluvní pojišťovně (např. Union pojišťovna a.s.) za účelem sjednání pojistné smlouvy.

10.10 . Osobní údaje jsou zpracovávány automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě. CK je povinna dbát na ochranu soukromí zákazníka a zabezpečení údajů před neoprávněným přístupem.

10.11 . Zákazník má právo svůj souhlas se zpracováním údajů pro marketingové účely kdykoliv písemně odvolat. Odmítnout zasílání elektronických obchodních sdělení lze i jednoduchým způsobem uvedeným v každé jednotlivé zprávě.

10.12 . Zákazník má dále právo na přístup k osobním údajům, právo na jejich opravu, výmaz (právo být

Článek XI – Reklamac

11.1 Právo na reklamaci V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, které byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu (případně v potvrzení o zájezdu či v katalogu), vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění, postup vyřizování a rozhodování o reklamaci blíže specifikuje tento článek a Reklamační řád CK Za sluncem.

11.2 Forma reklamac Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb musí být učiněno srozumitelně, s uvedením data, předmětu vady a požadavku na způsob vyřízení reklamac. Pro účely pozdějšího dokazování se doporučuje písemná forma (e-mail, dopis, reklamační protokol).

11.3 Místo uplatnění a lhůta pro vyřízení Zákazník může reklamaci uplatnit v kterékoli provozovně CK, v jejím sídle, nebo u zprostředkovatele, u kterého zájezd zakoupil. CK je povinna vydat zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamac, jejím obsahu a požadovaném způsobu vyřízení. CK rozhodne o reklamaci a vyrozumí zákazníka o způsobu jejího vyřízení nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí, pokud se obě strany nedohodnou na delší lhůtě.

11.4 Povinnost včasného vytknutí vady Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu přímo v místě poskytované služby (u ubytovacího zařízení, delegáta nebo průvodce), aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Pokud není náprava v místě možná, je zákazník v zájmu objektivního vyřízení reklamac povinen zajistit si o této skutečnosti důkaz (např. sepsání reklamačního protokolu se zástupcem dodavatele, fotodokumentaci apod.).

Důležité upozornění: V souladu s § 2540 OZ platí, že pokud zákazník nevytkne vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že právo nebylo uplatněno ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

11.5 Součinnost zákazníka Zákazník je povinen poskytnout CK potřebnou součinnost k řádnému vyřízení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CK a služba má vady, je zákazník povinen dbát o včasné uplatnění nároků u přímého poskytovatele služeb v zahraničí (např. recepce hotelu, přepravce).

11.6 Výluky z odpovědnosti (Vyšší moc) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik není závislý na vůli CK (tzv. vyšší moc – např. extrémní klimatické podmínky, stávky, politické nepokoje), nebo okolnosti na straně zákazníka, z jejichž důvodu zákazník sjednané služby nevyužije, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny zájezdu.

Článek XII – Závěrečná ustanovení

12.1 Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek jsou také „Všeobecné informace CK“, které jsou k dispozici v katalogu, v tištěných materiálech nebo na webových stránkách CK. Tyto informace obsahují podrobnosti o zvyklostech při ubytování, stravování, rozsahu služeb a činnosti zástupců CK. Všeobecné podmínky spolu se Všeobecnými informacemi tvoří neoddělitelnou součást Smlouvy o zájezdu (případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu).

12.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a nabývají účinnosti dnem 20.6.026. Tímto dnem pozbývají platnosti předchozí znění Všeobecných podmínek.