

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Canaria Travel CZ s.r.o., a dále pro zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře Canaria Travel CZ s.r.o., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.
2. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) cestovní kanceláře Canaria Travel CZ s.r.o. tvoří jakožto příloha nedílnou součást Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo jiné Smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Canaria Travel CZ s.r.o.
3. Cestovní kancelář Canaria Travel CZ s.r.o. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen „OZ“) prodává zájezdy (§ 2521 OZ) výhradně na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy vyhotovené v písemné formě. Není-li výjimečně Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář vydá zákazníkovi písemné Potvrzení, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soulad obsahu takového Potvrzení s obsahem smluvními stranami sjednané Smlouvy o zájezdu. Obdobně, není-li Smlouva o přepravě osob vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí jeho soulad s obsahem smluvními stranami sjednané Smlouvy o přepravě osob.

### Článek I | ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) cestovní kancelář Canaria Travel CZ s.r.o., se sídlem Horňátecká 481/5, Praha 8, IČO: 06304150, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, Spisová značka: C 279677 (dále jen „Canaria Travel CZ“), která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím své provozovny Jungmannova 7, Praha 1 a sítě externích prodejních míst,
- b) zákazník může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

### Článek II | PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. Zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je Canaria Travel CZ.
2. Ubytovacích, stravovacích, dopravních, jiných služeb cestovního ruchu a doplňkových služeb sestavených na základě individuálního přání zákazníka, prodávané jménem a na účet Canaria Travel CZ (dále jen „jednotlivé služby“).

### Článek III | VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Canaria Travel CZ, jehož předmětem je poskytnutí zájezdu nebo doplňkových služeb Canaria Travel CZ zákazníkovi, vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu), Smlouvy o přepravě osob či jiné Smlouvy na služby Canaria Travel CZ (dále jen „Smlouva“) s podmínkou uhrazení stanovené zálohy či celé ceny na účet Canaria Travel CZ, dle podmínek stanovených v dané Smlouvě.
2. Obsah této Smlouvy vedle samotného textu uvedeného ve Smlouvě je dále určen těmito VSP a Všeobecnými informacemi (které jsou v aktuální verzi zveřejněny na [www.canariatravel.cz](http://www.canariatravel.cz)), prezentační materiály, publikovanými cenami, případně jinou nabídkou, která byla zákazníkovi předána, dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedené v prezentačních materiálech (důležité rady a informace, doplňující informace) a přepravními podmínkami letecké společnosti Travel service a.s. zveřejněnými na [www.canariatravel.cz](http://www.canariatravel.cz), případně i Zvláštními podmínkami příloženými ke Smlouvě jako její nedílná součást.
3. Nabídkové materiály Canaria Travel CZ (prezentační nabídka, nabídky LM nebo FM apod. má jen informační charakter podléhající změnám. Závažnou nabídku vyhotovuje Canaria Travel CZ až na podkladě poptávky ze strany zákazníka s upřesněním ve Smlouvě dle čl. III odst. 1 těchto VSP.
4. Mimořádné požadavky či přání zákazníka, které nejsou zahrnuty do standardních nabídek Canaria Travel CZ, se do Smlouvy nezaznamenávají, jejich případné potvrzení a plnění je zcela v režii zřizovatele služby.

### Článek IV | CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu uvedenou ve Smlouvě před zahájením čerpání služeb. Za zaplacení ceny se považuje den převzetí hotovosti, den platby platební kartou nebo den připsání platby na účet Canaria Travel CZ.

Cenu zájezdu může zákazník částečně hradit také vybranými poukázkami (maximálně 50 % ze základní ceny zájezdu, nejvýše však 12 000 Kč/Smlouva)

nebo dárkovými poukazy Canaria Travel CZ, případně formou dalších benefitů, které Canaria Travel CZ akceptuje. Platební poukázky, dárkové poukazy nebo benefity nelze použít k úhradě odstupného (storno poplatku) při odstoupení od Smlouvy. V takovém případě je zákazník povinen obratem doplatit celkovou částku odstupného v hotovosti, převodem na účet Canaria Travel CZ nebo platební kartou.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- a) Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu z ceny uvedené ve Smlouvě (minimálně ve výši 1 000 Kč/osoba). V případě sjednaného připojištění nebo dalších doplňkových služeb jejich plnou výši. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 4 týdny před zahájením čerpání služeb uvedených ve Smlouvě. Při porušení těchto závazků má Canaria Travel CZ právo od Smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ).

- b) V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 4 týdny před zahájením čerpání služeb uvedených ve Smlouvě je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny, a to již při vzniku smluvního vztahu.

3. Canaria Travel CZ má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu či doplňkových služeb uvedenou ve Smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,

- b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky (včetně v ceně zájezdu,

- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

- 3.1. Zvýšení cen služeb cestovního ruchu Canaria Travel CZ oznámí písemně zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu či doplňkových služeb. Zákazník je povinen do 3 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu či doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu či doplňkových služeb. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má Canaria Travel CZ právo od Smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

- 3.2. Cenu služeb uvedených ve Smlouvě je Canaria Travel CZ oprávněna jednostranně zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena, nebo platba dle čl. IV odst. 3 písm. a), b) a c) těchto VSP oproti ceně služeb a plateb uvedených ve Smlouvě. Rozhodným dnem, kdy byla stanovena cena služeb cestovního ruchu, se rozumí den, kdy Canaria Travel CZ publikovala cenu na svých webových stránkách, v případě dodatečných nebo aktuálních nabídek je to den publikování takové nabídky a v případě doplňkových služeb je to den potvrzení objednávky zákazníka ze strany Canaria Travel CZ.

4. Canaria Travel CZ má právo před zahájením zájezdu či čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle čl. II, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v odst. 3 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelí, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceny. Takto upravené ceny se vztahují na všechny zájezdy a jednotlivé služby dle čl. II, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet, odjezd, resp. započato čerpání služeb. Canaria Travel CZ i zákazník v takových případech postupují způsobem uvedeným v ustanovení čl. VII odst. 2 těchto VSP.

5. Je-li zákazníkem, v jehož prospěch byla uzavřena Smlouva, dítě do 2 let; toto cestuje bez nároku na vlastní místo v letadle a stravu během letu i pobytu, platí pouze letištní taxy. Dítětem do 2 let se rozumí dítě, které před dnem ukončení zájezdu či doplňkových služeb nedovršilo 2 let. Dětské ceny (vždy pouze dítě v doprovodu dvou dospělých osob) jsou určeny rovněž pro děti, které před ukončením zájezdu či doplňkových služeb nedovršily uvedenou věkovou hranici.

6. Podmínky čerpání a výpočtu slev:

- a) slevu lze čerpat pouze po předložení příslušných dokladů v Canaria Travel CZ,

- b) slevy se vypočítávají ze základní katalogové ceny zájezdu (dle aktuálních cen bez příplatků),

- c) slevy nelze kombinovat, klient má právo na výběr nejuvýhodnější z aktuálně nabízených slev,

- d) slevy nelze uplatnit po uzavření Smlouvy ani čerpat zpětně,

- e) slevy nelze uplatnit z částky hrazené poukázkami ani benefity dle odst. 1 tohoto článku.

7. Pokud zákazník využije možnost úhrady Smlouvy jiným subjektem (např. příspěvek zaměstnavatele na dovolenou) a zájezd bude zákazníkem či Canaria Travel CZ v souladu s těmito VSP nebo na základě zákona stornován, je případná vratka ceny možná pouze tomu subjektu, který ji hradil.

## Článek V | PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:
  - a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
  - b) právo vyžadovat od Canaria Travel CZ informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
  - c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
  - d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od Smlouvy dle čl. VIII těchto VSP,
  - e) právo na reklamaci vad služeb cestovního ruchu a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem Canaria Travel CZ a příslušnými právními předpisy,
  - f) právo na ochranu osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění.
2. K základním povinnostem zákazníka zejména patří:
  - a) poskytnout Canaria Travel CZ součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb cestovního ruchu, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků Canaria Travel CZ,
  - b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého zákazníka, obdobně zajistit doprovod a dohled zákazníků, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
  - c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let bude čerpat služby cestovního ruchu bez doprovodu a dohledu,
  - d) oznámit Canaria Travel CZ skutečnost, že zákazník (i v případě, že Smlouva byla sjednána v jeho prospěch) je cizí státní příslušník,
  - e) potvrdit Canaria Travel CZ, že byl informován o pasových a vízových požadavcích pro všechny účastníky zájezdu či sjednaných služeb cestovního ruchu, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány,
  - f) uhradit cenu zájezdu či doplňkových služeb v souladu s čl. IV,
  - g) bez zbytečného odkladu sdělovat Canaria Travel CZ své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb cestovního ruchu,
  - h) převzít od Canaria Travel CZ doklady potřebné pro čerpání služeb cestovního ruchu, řádně si je přezkontrolovat a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odletu apod.) se všemi požadovanými doklady,
  - i) pro pobyt nebo výjezd do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.),
  - j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
  - k) řídit se pokyny zástupce Canaria Travel CZ a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
  - l) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Canaria Travel CZ a uhradit případnou škodu, kterou způsobil on či jiní zákazníci, v jejichž prospěch byla uzavřena Smlouva (např. nezletilé děti),
  - m) v případě odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od Smlouvy Canaria Travel CZ doručit způsobem dle čl. VIII a uhradit Canaria Travel CZ odstupné dle čl. VIII a IX,
  - n) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě (jméno) účastníka zájezdu či doplňkových služeb, je povinen oznámení učinit písemně a k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením Smlouvy a zaplatit úhradu nákladů Canaria Travel CZ vzniklých v souvislosti se změnou zákazníka v paušální výši 1 000 Kč/osoba. V případě změny v osobě účastníka zájezdu či doplňkových služeb dle tohoto ustanovení odpovídají původní a nový zákazník společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu či doplňkových služeb a úhradu nákladů na změnu zákazníka,
  - o) uzavírá-li jeden zákazník Smlouvu ve prospěch více zákazníků – spolecestujících, je povinen zajistit si od spolecestujících souhlas se zpracováním jejich osobních údajů, popř. se nechat k udělení takového souhlasu spolecestujícími zplnomocnit.
3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli Smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ), dále patří:
  - a) seznámit osoby, v jejichž prospěch Smlouvu s Canaria Travel CZ uzavřeli s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od Canaria Travel CZ obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb cestovního ruchu,
  - b) seznámit účastníky Smlouvy s dokladem pojišťovny, který dle čl. VI odst. 4 těchto VSP obdržel od Canaria Travel CZ,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci zájezdu či doplňkových služeb plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost, a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s Canaria Travel CZ není zajištěn doprovod průvodcem, který organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb,

e) předem odevzdat Canaria Travel CZ jmenný seznam účastníků zájezdu či doplňkových služeb (u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V odst. 2, písm. b) těchto VSP a jejich souhlas se zpracováním osobních údajů.

## Článek VI | POVINNOSTI A PRÁVA CANARIA TRAVEL

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. V se vztahují odpovídající povinnosti a práva Canaria Travel CZ.
2. Canaria Travel CZ je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou Canaria Travel CZ známy.
3. Canaria Travel CZ není povinna poskytnout zákazníkovi služby cestovního ruchu nad rámec předem sjednaný ve Smlouvě a zákazníkem uhrazený.
4. Canaria Travel CZ je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, který si zakoupil zájezd nebo jiné služby u Canaria Travel CZ, právo na plnění v případě pojistné události. Canaria Travel CZ je povinna předat zákazníkům spolu se Smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
5. V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 05. 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. 05. 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

## Článek VII | ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. Zrušení dohodnutých služeb cestovního ruchu.
  - a) Pokud nemůže Canaria Travel CZ z provozních důvodů dodržet podmínky Smlouvy, je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání. V tomto případě je Canaria Travel CZ povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však 15 dní před zahájením zájezdu či služeb cestovního ruchu.
  - b) Jestliže Canaria Travel CZ zájezd či jednotlivé služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu Canaria Travel CZ na základě nové Smlouvy poskytla jiný zájezd či jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě, může-li Canaria Travel CZ takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Smlouvy, je Canaria Travel CZ povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené Smlouvy, aniž by byl zákazník povinen hradit Canaria Travel CZ odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy, platby uskutečněné na základě původní Smlouvy se považují za platby podle nové Smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je Canaria Travel CZ povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
  - c) Canaria Travel CZ má dále právo zrušit zájezd či služby cestovního ruchu v důsledku neodvratitelné události (z důvodu vyšší moci), které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.
  - d) Zruší-li Canaria Travel CZ zájezd či služby cestovního ruchu z jiných důvodů než uvedených v čl. VII. odst. 1 písm. a) nebo c) těchto VSP ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna postupovat dle § 2535 OZ. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Canaria Travel CZ se může zprostit povinností podle odstavce 1 důkazem, že zájezd byl zrušen v souladu s § 2528 odst. 1 nebo vzhledem k vyšší moci.
2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu či doplňkových služeb a čerpání služeb cestovního ruchu.
  - a) Nutí-li vnější okolnosti Canaria Travel CZ před zahájením termínu zájezdu nebo služeb cestovního ruchu změnit podmínky Smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu této Smlouvy. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li Canaria Travel CZ změnu Smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy souhlasit, nebo zda od Smlouvy odstoupí.
  - b) Pokud zákazník ve lhůtě určené Canaria Travel CZ, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této Smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu nebo služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit Canaria Travel CZ rozdíl v ceně ve lhůtě určené v návrhu na změnu této Smlouvy. Při porušení tohoto závazku má Canaria Travel CZ právo od Smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu nebo služeb cestovního ruchu, je Canaria Travel CZ povinna buď snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu uvedenou na Smlouvě.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu Canaria Travel CZ na základě nové Smlouvy poskytl náhradní zájezd nebo služby cestovního ruchu odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li Canaria Travel CZ takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní Smlouvy se považují za platby podle nové Smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy, je Canaria Travel CZ povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy, je Canaria Travel CZ povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny podle zrušené Smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit Canaria Travel CZ odstupné.

### 3. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka.

Pokud je to objektivně možné, nebo nestanoví-li tyto VSP jinak, lze na žádost zákazníka provést změnu počtu osob, jmen účastníků, termínu, hotelu apod. v již uzavřené Smlouvě avšak pouze na základě písemné žádosti zákazníka a pokud to aktuální nabídka Canaria Travel CZ umožňuje. Jakákoliv změna může být provedena pouze v souladu s těmito VSP, s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Smlouva a změny klientem vyžádané jsou řízeny termínem odletu (počátečním termínem čerpání služby).

a) Změna termínu nebo hotelu uvedeného ve Smlouvě, požadovaná zákazníkem do 30 dnů před odletem není zpoplatněna.

Požadavek na změnu v době kratší než 30 dnů podléhá odstupnému (storno poplatkům), v tomto případě se jedná o odstoupení od Smlouvy.

b) Změna jména účastníka/osoby účastníka ve Smlouvě, v době kratší než 30 dnů (pokud hotel nebo dopravce neurčí jinak), se řídí ustanovením čl. V odst. 2 písm. n) těchto VSP a je možná max. 48 hod. před odletem. Tato změna podléhá zaplacení poplatku ve výši 1 000 Kč/osoba.

c) Změna zpátečního odletu (v době pobytu v destinaci) je brána jako zrušení původně sjednané letenky podléhající 100 % odstupnému (storno poplatek) a dle dostupnosti je možné rezervovat novou letenku na základě nové Smlouvy. Veškeré změny jsou závislé na volných kapacitách jednotlivých letů.

d) V případě žádosti o prodloužení pobytu nebo změnu ubytování či doplňkových služeb v průběhu zájezdu, je třeba doplatit služby v místě pobytu. Při zkrácení pobytu na žádost zákazníka se peníze za nevyužité služby nevracejí.

e) Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last minutové nabídky nebo ostatních zvláštních nabídek. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev (nevztahuje se na změnu jména).

### Článek VIII | Odstoupení od Smlouvy

1. Canaria Travel CZ je oprávněna před zahájením zájezdu či čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem Smlouvy od této odstoupit:

a) z důvodu porušení povinností zákazníkem,

b) z důvodu nezaplacení zálohy nebo doplatku ceny uvedené ve Smlouvě na účet Canaria Travel CZ dle čl. III odst. 1 těchto VSP.

c) z důvodu zrušení zájezdu nebo jednotlivých služeb dle článku VII těchto VSP. Písemné odstoupení od Smlouvy s uvedením důvodů zasílá Canaria Travel CZ na adresu bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve Smlouvě, příp. doručí zákazníkovi jiným prokazatelným způsobem (např. faxem, e-mailem, zprávou SMS atp.). Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení odstoupení zákazníkovi.

2. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu:

a) bez udání důvodu,

b) s udáním důvodu, jestliže nedojde k uzavření nové Smlouvy dle ustanovení čl. VII odst. 1, písm. b) nebo ustanovení čl. VII odst. 2, písm. b), c) těchto VSP z důvodů porušení povinností Canaria Travel CZ vyplývajících ze Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy zákazník buď sepíše formou záznamu v prodejním místě, kde Smlouvu uzavřel, nebo toto oznámení zašle na toto prodejní místo doporučenou poštou, příp. doručí jiným prokazatelným způsobem (např. osobně, e-mailem atp.). V odstoupení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci Smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. rezervace, termín zájezdu apod.). Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného odstoupení na prodejní místo, kde zákazník Smlouvu uzavřel.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy porušení povinností Canaria Travel CZ stanovené Smlouvou, nebo odstoupí-li Canaria Travel CZ od Smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit Canaria Travel CZ odstupné (storno poplatek) ve výši stanovené v čl. IX. 4 těchto VSP. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy porušení povinností Canaria Travel CZ stanovené Smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové Smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku, je Canaria Travel CZ povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené Smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit Canaria Travel CZ odstupné.

### Článek IX | Odstupné

1. Odstoupí-li Canaria Travel CZ od Smlouvy před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je Canaria Travel CZ oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit Canaria Travel CZ odstupné (storno poplatek). Výše odstupného je uvedena v tomto článku odst. 2 a 3.

2. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu, je dle uzavřené Smlouvy o zájezdu povinen uhradit Canaria Travel CZ odstupné (storno poplatek) před zahájením zájezdu či zahájením čerpání služeb:

a) více než 30 dnů – 1 000 Kč/osoba,

b) 30 dnů až 14 dnů – 25% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,

c) 13 dnů až 7 dnů – 50% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,

d) 6 dnů až 2 dny – 75% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,

e) méně než 2 dny před odletem – 100% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,

f) u doplňkových služeb, připojištění, pronájmu aut, dopravy na Kanárských ostrovech (letecké, lodní, autobusové), rezervace golfu apod., následující den po uzavření Smlouvy – 100% ceny služby.

3. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V odst. 2 písm. g) a h) těchto VSP, je povinen uhradit Canaria Travel CZ odstupné ve výši 100% sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu.

4. Canaria Travel CZ má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

5. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu.

### Článek X | REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb cestovního ruchu, jež byly sjednány ve Smlouvě s Canaria Travel CZ, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád Canaria Travel CZ, který je zákazníkům k dispozici i v provozovně Canaria Travel CZ a na externích prodejních místech, a který tvoří přílohu č. 2 Smlouvy o zájezdu jakožto její nedílnou součást.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu poskytovaných Canaria Travel CZ („reklamační“) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby cestovního ruchu u původce nebo pověřeného zástupce Canaria Travel CZ v průběhu zájezdu nebo do 30 dnů od jeho skončení.

4. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta Canaria Travel CZ nebo jiného Canaria Travel CZ pověřeného zástupce a poskytnutá služba cestovního ruchu má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům služeb v tuzemsku i v zahraničí.

5. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Canaria Travel CZ (např. z důvodu vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti využije objednané, zaplacené a Canaria Travel CZ zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

### Článek XI | POJIŠTĚNÍ

1. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je součástí ceny zájezdů Canaria Travel CZ též pojištění zákazníka pro cesty a pobyt.

2. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od Smlouvy, jsou uvedena v dokumentech pojišťovny, které tvoří přílohu Smlouvy o zájezdu.

3. Uzavřením Smlouvy o zájezdu, jejímž předmětem je i pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, vyslovuje zákazník souhlas s předmluvními informacemi a pojištnými podmínkami k cestovnímu pojištění od ERV pojišťovny a.s.

4. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a Canaria Travel CZ nepřislouží posuzovat existenci, příp. výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

5. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od Smlouvy i v případě, kdy součástí zakoupených zájezdů či služeb cestovního ruchu toto pojištění není. Canaria Travel CZ na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje.

### Článek XII | ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. Uzavřením Smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a následně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, Canaria Travel CZ zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, adresu bydliště, telefon, fax, e-mail, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, a to na dobu nezbytnou pro dosažení účelu jejich zpracování. Uzavírá-li zákazník Smlouvu ve prospěch jiných zákazníků/spolucestujících, prohlašuje tento zákazník, že byl ostatními zákazníky/spolucestujícími k udělení souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů zmocněn.



- Poskytnuté osobní údaje zákazníka je Canaria Travel CZ oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabídky služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Canaria Travel CZ, pro tento účel lze použít jméno, příjmení, datum narození, telefon, fax, e-mailovou adresu a adresu zákazníka. Podrobnosti o e-mailovém kontaktu zákazníka je Canaria Travel CZ dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.
- Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat (v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku) Canaria Travel CZ nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.
- Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku budou zpracovávány Canaria Travel CZ i zpracovatelem automatizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě.
- Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům Canaria Travel CZ, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni službu cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK a dále v případě e-mailové adresy zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem Canaria Travel CZ obchodní sdělení Canaria Travel CZ dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.
- Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je Canaria Travel CZ povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života a Canaria Travel CZ je povinna dodržovat povinnosti vyplývající z § 13 zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.
- Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobnosti o e-mailové adrese zákazníka má zákazník právo zdarma odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení Canaria Travel CZ dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.
- Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.
- Zákazník bere na vědomí, že ubytování, které je zahrnuto do Smlouvy o zájezdu, je v souladu s právními předpisy příslušného státu, kde je poskytováno.

### Článek XIII | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 20. 01. 2018.

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. PŘEDMĚT

- Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře Canaria Travel CZ s.r.o., se sídlem Hornátecká 481/5, Praha 8, IČO: 49689428, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23968 (dále jen „Canaria Travel CZ“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování.
- Tento Reklamační řád se vztahuje na služby cestovního ruchu poskytované Canaria Travel CZ. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů dopravních společností.

### 2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

- Práva z odpovědnosti (reklamaci) za vady služeb cestovního ruchu poskytovaných Canaria Travel CZ, jež byly sjednány ve Smlouvě, má zákazník právo uplatnit přímo u Canaria Travel CZ nebo u zprostředkovatele těchto služeb nebo u delegáta v místě poskytované služby.
- Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně nebo písemně, a to nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu, resp. čerpání služeb cestovního ruchu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle Smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu. Na nedostatky, které mohou být odstraněny, upozornit delegáta neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava. Pokud dojde k odstranění nedostatku, posuzuje se další reklamace jako neodůvodněná. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se komplikuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Subjektivní dojmy (např. i v případě hluku, pachu apod.) nemohou být brány v úvahu.
- Zákazník je povinen při uplatňování reklamace uvést své jméno, příjmení, kontaktní údaje (e-mail, telefon atd.) a datum, popsat obsah své reklamace, uvést jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit, eventuálně skutkově podložit a dodat potřebné doklady (Smlouvu, doklad o zaplacení, atd.).

### 3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- Zaměstnanec Canaria Travel CZ odpovědný za vyřizování reklamací je povinen zahájit reklamační řízení ihned po doručení reklamace. Po přezkoumání skutkových a právních okolností musí být vydáno rozhodnutí o nápravě, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamace a předáno zákazníkovi. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zúčastněné strany nedohodnou na delší lhůtě.
- V případě ústního podání reklamace, je povinen zástupce Canaria Travel CZ sepsat zprávu nebo se zákazníkem vyplnit reklamační protokol resp. potvrzení o přijetí reklamace. Protokol musí obsahovat osobní údaje zákazníka, přesné datum uplatnění reklamace, předmět reklamace a návrh způsobu vyřízení reklamace požadované zákazníkem. Jestliže zákazník zároveň předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše zástupce Canaria Travel CZ, zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem i převzetí. Následně platí ustanovení odst. 3.1 tohoto článku.
- V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení odstavce 3.2.

### 4. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a případné výše kompenzace, pokud se reklamace prokáže jako odůvodněná, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit delegátovi či jinému pověřenému zástupci Canaria Travel CZ a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. Zákazník je povinen na nedostatky, které mohou být odstraněny upozornit delegáta neprodleně, aby mohla být sjednána náprava, pokud takto neučiní, nárok na dodatečnou kompenzaci zaniká.
- V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta či jiného pověřeného zástupce Canaria Travel CZ a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb. Dále platí přiměřené ustanovení odstavce 4.1.

### 5. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. V opačném případě Canaria Travel CZ poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
- Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Canaria Travel CZ (z důvodu vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Canaria Travel CZ zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- O výsledku vyřízení reklamace bude zákazník písemně informován s uvedením data a způsobu vyřízení reklamace, v případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, informuje Canaria Travel CZ zákazníka o možnosti řešit případné mimosoudní spory vyplývající z uzavřené Smlouvy o zájezdu. Toto je však možné nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Canaria Travel CZ poprvé. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### 6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.

### 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 20. 01. 2018.