

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Cestovní kanceláře Canaria Travel CZ s.r.o.



VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře 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 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.
- 1.2. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) cestovní kanceláře Canaria Travel CZ s.r.o. tvoří jakožto příloha nedílnou součást Smlouvy o zájezdu případně Potvrzení o zájezdu nebo jiné Smlouvy na služby uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Canaria Travel CZ s.r.o.

II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Canaria Travel CZ s.r.o., jehož předmětem je poskytnutí zájezdu nebo služeb cestovního ruchu vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu či jiné Smlouvy na služby Canaria Travel CZ s.r.o. s podmínkou uhrazení stanovené zálohy či celé ceny na účet Canaria Travel CZ s.r.o., dle podmínek stanovených v dané smlouvě.
- 2.2. Účastníky smluvního vztahu jsou:
 - a) cestovní kancelář Canaria Travel CZ s.r.o. (dále jen CK), která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím své provozovny Jungmannova 7, Praha 1 a sítě externích prodejních míst,
 - b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

III. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

- 3.1. CK se jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen „OZ“) zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje jiných služeb cestovního ruchu.
- 3.2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje předmluvní komunikace, a to nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením jejich Smlouvy o zájezdu. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář, stanovený vyhláškou č. 122/2018 Sb., který musí obsahovat informaci, o jaký typ smlouvy se jedná a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

IV. USTANOVENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 4.1. Tyto VSP se přiměřeně použijí pro všechny Smlouvy o zájezdu i pro Smlouvy na jiné služby cestovního ruchu (dále jen „smlouva“).
- 4.2. Tyto VSP jsou dále rozdělené do 2 částí a upravují práva a povinnosti smluvních stran:
 - a) ČÁST A – ZÁJEZD, Smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“),
 - b) ČÁST B - JINÉ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU, Smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.
- 4.3. Pokud není v příslušné části uvedeno jinak nebo pokud není smlouva přímo specifikována, je tato část brána jako všeobecné ustanovení.

ČÁST A – ZÁJEZD

1. UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU

- 1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: SoZ, VSP a Všeobecné informace v aktuální verzi zveřejněny na www.canariatravel.cz, prezentační materiály, publikované ceny, případně jiná nabídka, 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 Převážnými podmínkami letecké společnosti zveřejněnými na www.canariatravel.cz, případně i Zvláštními podmínkami příloženými ke smlouvě jako její nedílná součást (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.
- 1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
- 1.3. Nabídkové materiály CK (prezentační nabídka, nabídky LM nebo FM apod.) mají jen informační charakter podléhající změnám. Závaznou nabídku vyhotovuje CK až na základě poptávky ze strany zákazníka s upřesněním ve SoZ dle odst. 1.1. tohoto článku.
- 1.4. Mimořádné požadavky či přání zákazníka, které nejsou zahrnuty do standardních nabídek CK, se do SoZ nezaznamenávají, jejich případné potvrzení a plnění je zcela v režii zřizovatele služby.
- 1.5. Zákazník uzavřením SoZ potvrzuje, že:
 - a) je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu,

- b) data uvedená v této smlouvě jsou správná, že souhlasí s rozsahem a obsahem služeb dle této smlouvy blíže specifikovaných na www.canariatravel.cz,
 - c) obdržel Všeobecné smluvní podmínky, které tvoří nedílnou součást smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni souhlasí,
 - d) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu a příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb.,
 - e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
 - f) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku a že se seznámil s předmluvními informacemi a podmínkami k cestovnímu pojištění,
 - g) souhlasí s Převážnými podmínkami letecké společnosti,
 - h) bere na vědomí, že ubytování zahrnuté do zájezdu a zajištěné dle této smlouvy je v souladu s právními předpisy příslušného státu, kde je poskytováno.
- 1.6. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

2. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

- 2.1. Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VSP, příslušný vzorový formulář, na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

- 3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ, letenky, voucher na služby apod. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti po úhradě celkové ceny zákazníkovi.

4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

- 4.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů.
- 4.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 4.3. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu uvedenou v SoZ před zahájením čerpání služeb a dodržet cenové a platební podmínky dle čl. V. odst. 1. těchto VSP.

5. ZMĚNA SMLOUVY

- 5.1. Pokud je to objektivně možné, lze na žádost zákazníka provést změnu počtu osob, jmen účastníků, termínu, hotelu apod. v již uzavřené SoZ, avšak pouze dle podmínek uvedených v čl. V. odst. 2. těchto VSP. Změny smluvních podmínek.
- 5.2. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.
- 5.3. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě: dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, důsledky pro zákazníka neodstoupí-li včas od SoZ, údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
- 5.4. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, má právo od SoZ odstoupit; ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou SoZ souhlasí.

6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 6.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu a je-li to objektivně možné, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu.
- 6.2. Změna v osobě zákazníka provedená na základě postoupení SoZ je možná pouze za podmínek uvedených v čl. V. odst. 2 těchto VSP. Změny smluvních podmínek.
- 6.3. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ.
- 6.4. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky, ubytování nebo pojištění).

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle odst. 7.2 tohoto článku je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné podle čl. V. odst. 3. Odpustné těchto VSP a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.
2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odpustné podle čl. V. odst. 3. Odpustné těchto VSP v těchto případech:
 - a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - c) v místě určení 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 určení cesty nebo pobytu;
 - d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: i) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, ii) 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, iii) 48 hod. před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny;
 - e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
3. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci uvedené pod písm. c), d) a e) tohoto článku nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.4. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhou smluvní stranou.

8. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

- 8.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 8.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smluvním rámcem.
- 8.3. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci, blíže upravuje Reklamační řád, který je součástí těchto VSP.
- 8.4. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů dopravních společností. V případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letu apod., společná pravidla určuje ES 261/2004. Kompenzace dle těchto nařízení se primárně uplatňují stížností (reklamací) u příslušného leteckého dopravce.
- 8.5. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odpustného.
- 8.6. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat. Je-li navržené náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navržené náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 8.7. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů EU odvolat příslušný dopravce.

ČÁST B – JINÉ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. SMLOUVA O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

- 1.1. Tyto VSP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.
- 1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- 2.1. CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody.
- 2.2. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

V. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

1. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1.1. Zákazník je povinen uhradit celkovou cenu uvedenou v SoZ nebo jiné smlouvě před zahájením čerpání služeb. Za zaplacení ceny se považuje den převzetí hotovosti, den platby platební kartou nebo den připsání platby na účet CK.

1.2. Cenu zájezdu může zákazník částečně hradit také vybranými poukázkami (maximálně 50 % ze základní ceny zájezdu, nejvýše však 12 000 Kč/smlouva) nebo dárkovými poukazy CK, případně formou dalších benefitů, které CK akceptuje. Platební poukázky, dárkové poukazy nebo benefity nelze použít k úhradě odpustného (storno poplatku) při odstoupení od smlouvy. V takovém případě je zákazník povinen obratem doplatit celkovou částku odpustného v hotovosti, převodem na účet CK nebo platební kartou.

1.3. 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 pojištění nebo jiných služeb jejich plnou výší. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě. Při porušení těchto závazků má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ).

b) V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny, a to již při vzniku smluvního vztahu.

1.4. Je-li zákazníkem, v jehož prospěch byla uzavřena smlouva, dítě do 2 let; toto cestuje je 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 nedovrší uvedenou věkovou hranici.

1.5. Podmínky čerpání a výpočtu slev:

- a) slevu lze čerpat pouze po předložení příslušných dokladů v CK,
- b) slevy se vypočítávají ze základní katalogové ceny zájezdu (dle aktuálních cen bez příplatků),
- c) slevy nelze kombinovat, avšak zákazník má právo na výběr nejvýhodnější 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.

1.6. Pokud zákazník využije možnost úhrady smlouvy jiným subjektem (např. příspěvek zaměstnavatele na dovolenou) a smlouva bude zákazníkem či CK v souladu s těmito VSP nebo na základě zákona stornována, je případná vratka ceny možná pouze tomu subjektu, který ji hradil.

1.7. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od smlouvy. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížená o odpustné dle čl. V. odst. 3. Odpustné těchto VSP, mu bude vrácena.

2. ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK NA ŽÁDOST ZÁKAZNÍKA

2.1. 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 CK umožní. 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 vyžádané zákazníkem jsou řízeny termínem odletu (počátečním termínem čerpání služby).

2.2. 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 odpustnému (storno poplatkům), v tomto případě se jedná o odstoupení od smlouvy.

2.3. Změna jména účastníka/osoby účastníka ve smlouvě, požadovaná zákazníkem do 30 dnů před odletem, není zpoplatněna. Požadavek na změnu v době kratší než 30 dnů (pokud hotel nebo dopravce neurčí jinak) podléhá zaplacení poplatku ve výši 1 000 Kč/osoba. Řídí se ustanovením čl. IV. odst. 6 těchto VSP a je možná max. 48 hod. před odletem.

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

2.5. 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.

2.6. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last minuteové 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).

3. ODSTUPNÉ (STORNO)

3.1. Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu podle čl. IV. odst. 4 těchto VSP, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu čerpání služby, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

3.2. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit CK odpustné (storno poplatek). Výše odpustného je uvedena v tomto článku odst. 2 a 3.

3.3. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit CK odpustné (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 ostatních služeb, přípojištění, pronájmu aut, dopravy na Kanárských ostrovech (letecké, lodní, autobusové), rezervace golfo apod., následující den po uzavření smlouvy – 100% ceny služby.
- 3.4. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevčerpá-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 CK odstupné ve výši 100% sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu.
 - 3.5. CK 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.
 - 3.6. 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.
 - 3.7. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy službu nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny.

4. ZMĚNA CENY

- 4.1. Cestovní kancelář je oprávněna zvýšit cenu zájezdu nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu po uzavření smlouvy pouze v případech stanovených právními předpisy, zejména v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu vyplývající ze změn cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
 - b) daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění z cestovních služeb uložených třetí stranou, která se přímo nepodílí na poskytování služeb (zejména turistické daně, letištní, bezpečnostní, přístavní či obdobné poplatky), nebo
 - c) směnných kurzů relevantních pro stanovení ceny.
- 4.2. Zvýšení ceny bude odpovídat skutečnému zvýšení nákladů podle odst. 1 tohoto článku. Zvýšení ceny se vypočte jako rozdíl mezi původními a novými náklady případajícími na jednoho zákazníka.
- 4.3. Cestovní kancelář je povinna oznámit zákazníkovi zvýšení ceny v písemné podobě bez zbytečného odkladu, nejpozději však 20 dnů před zahájením čerpání služeb, a to včetně odůvodnění a výpočtu zvýšení ceny.
- 4.4. Zvýší-li se cena o více než 8 % z celkové ceny, má zákazník právo od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného, a to ve lhůtě stanovené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení oznámení.
- 4.5. Dojde-li po uzavření smlouvy ke snížení nákladů uvedených v odst. 1 tohoto článku, má zákazník právo na odpovídající snížení ceny. Cestovní kancelář je oprávněna odečíst od vrácené částky skutečně vzniklé administrativní náklady spojené s tímto snížením.

5. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 5.1. K základním právům zákazníka patří zejména:
 - a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy, které se vztýkají 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 CK a příslušnými právními předpisy,
 - f) právo na ochranu osobních údajů v souladu s Nařízením 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů dle čl. XII. těchto VSP.
- 5.2. K základním povinnostem zákazníka zejména patří:
 - a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb cestovního ruchu, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve smlouvě včetně jakýchkoli změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků CK,
 - 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 CK skutečnost, že zákazník (i v případě, že smlouva byla sjednána v jeho prospěch) je cizí státní příslušník,
 - e) potvrdit CK, 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. odst. 4 těchto VSP,
 - g) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb cestovního ruchu,
 - h) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb cestovního ruchu, řádně si je překontrolovat 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, které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
 - k) řídit se pokyny zástupce CK 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 CK 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 doručit způsobem dle čl. VIII. a uhradit CK odstupné dle čl. VIII. a IX.,
 - n) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě (jméně) 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 CK vzniklých v souvislosti se změnou zákazníka v paušální výši 1 000 Kč/osoba. V případě změny v osobě účastníka zájezdu či jednotlivých 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.
- 5.3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ), dále patří:
 - a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s CK uzavřeli s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od CK 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 CK,
 - 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 CK není zajištěn doprovod průvodcem, který organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb,
 - e) předem odevzdat CK 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.

6. PRÁVA A POVINNOSTI CK

- 6.1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. V. odst. 4. se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.
- 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. CK není povinna poskytnout zákazníkovi služby cestovního ruchu nad rámec předem sjednaných ve smlouvě a zákazníkem uhrazených.
- 6.4. CK 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 CK, právo na plnění v případě pojistné události. CK 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.
- 6.5. 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.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

- 7.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- 7.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a neprekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 7.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
- 7.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.
- 7.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Osobní údaje zákazníků a spolecestujících CK jsou zpracovávány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (General Data Protection Regulation, dále jen „GDPR“) v platném znění.
- 8.2. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, adresu bydliště, telefon, fax, e-mail, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, bankovní spojení nebo číslo cestovního dokladu pokud je to pro zajištění požadavků zákazníka nutné i jiné údaje (např. o alergiích, lécích, jiných zdravotních potížích atd.), a to na dobu nezbytnou pro dosažení účelu jejich zpracování, nebo po dobu stanovenou zákonem.
- 8.3. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v odst. 1 tohoto článku, v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména letecké společnosti,

hotelům, přepravním společnostem, delegátům atd.). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.

8.4. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

8.5. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, elektronické pošty, poštou či sdělovací telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na adresu canaria@canariatravel.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

8.6. Výše uvedená ustanovení čl. 7.1. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

8.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

b) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud:

- zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů,
- zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití,
- CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků,
- zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby, než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

8.8. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

a) Právo podat stížnost u dozorcího orgánu, kterým je ÚOOÚ (Úřad pro ochranu osobních údajů).

b) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů:

- účel zpracování,
- kategorie osobních údajů, které zpracovává,
- příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,

- plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby,
- existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování,
- právo podat stížnost u dozorcího úřadu,
- skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

c) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů, nebo pokud se zpracování provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

8.9. Zákazník bere na vědomí, že ubytování, které je zahrnuto do smlouvy, je v souladu s právními předpisy příslušného státu, kde je poskytováno.

9. POJIŠTĚNÍ

9.1. 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 SoZ.

9.2. Uzavřením SoZ, jejímž předmětem je i pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, vyslovuje zákazník souhlas s předmluvními informacemi a pojistnými podmínkami k cestovnímu pojištění.

9.3. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a CK nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

9.4. 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. CK na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouvy, na které se použijí tyto VSP, se řídí českým právem.

2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VSP použijí.

3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VSP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy ČR.

4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VSP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

5. Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 01.04.2026 a nahrazují dosavadní VSP ze dne 10.01.2019.

nařízení se primárně uplatňují stížností/reklamací u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře na jeho webových stránkách. Též lze získat relevantní informaci o případném pozděním letu a postupu reklamace na Úřadu pro civilní letectví. Kontaktní údaje i formuláře jsou publikovány také na www.canariatravel.cz.

3. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

3.1. O podané reklamaci vystaví CK zákazníkovi potvrzení, které bude obsahovat zejména datum uplatnění reklamace, obsah reklamace (namítaná vada), klientem požadovaný způsob vyřízení reklamace.

3.2. CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od okamžiku uplatnění reklamace (tj. doručení cestovní kanceláři), nedohodnou-li se cestovní kancelář se zákazníkem na lhůtě delší.

3.3. Zákazník je povinen poskytnout CK veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše případné kompenzace apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit delegátovi či jinému zástupci CK a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. Pokud takto neucíní, nárok na dodatečnou kompenzaci zaniká.

3.4. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta nebo jiného zástupce CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku i v zahraničí. Dále platí přiměřeně ustanovení odst. 3.3. tohoto článku.

3.5. Po posouzení oprávněnosti reklamace vydá zástupce CK zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

3.6. 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. Jinak poskytne cestovní kancelář zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Právo zákazníka na odstoupení od smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a příslušnou cestovní nebo jinou smlouvou uzavřenou mezi klientem a cestovní kancelář tímto není jakkoli dotčeno.

3.7. Bude-li CK shledána uplatněná reklamace jako neodůvodněná, bude o tomto zákazník písemně informován včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamace.

3.8. Jde-li o právo zákazníka na slevu, nepříhlíží se k ujednání kratší než dvouleté promlčecí lhůty.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, informuje CK zákazníka o možnosti řešit případné mimosoudní spory vyplývající z uzavření Smlouvy o zájezdu. Toto je však možné nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce

4.2. Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 01.04.2026 a nahrazuje dosavadní Reklamační řád ze dne 10.01.2019.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. PŘEDMĚT

1.1. Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře Canaria Travel CZ s.r.o. (dále jen „CK“) se sídlem Horiátecká 481/5, Praha 8, IČO: 06304150, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka: C 279677, za vady poskytnuté služby dle Smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) včetně jejich součástí a příloh.

1.2. Tento Reklamační řád upravuje podmínky uplatnění rozporu se SoZ (dále jen „reklamace“) a jejich vyřizování, odpovědnost za poskytnutí a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí příslušnými ustanoveními zákona č.89/2012 Sb. Občanský zákoník, zákona č. 159/1999 Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, reklamační řízení je vedeno v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a dle čl. V. odst. 7. těchto VSP. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů dopravních společností.

1.3. CK je povinna zákazníka správně a plně informovat o rozsahu a podmínkách poskytnutých služeb, odpovídá za řádné a včasné poskytnutí sjednané služby a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1. Pokud má služba poskytnutá nebo obstaraná cestovní kancelář vadu, má zákazník právo uplatnit reklamaci přímo u CK, u zprostředkovatele prodeje zájezdu nebo u delegáta v místě poskytování služby.

2.2. Zákazník může uplatnit reklamaci za svou osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy objednal.

2.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Pokud dojde k odstranění nedostatku dle požadavků zákazníka, posuzuje se další reklamace jako neodůvodněná.

2.4. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů EU odvolat příslušný dopravce.

2.5. Zákazník je povinen v rámci reklamace uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, e-mail a telefon), datum, dostatečnou identifikaci reklamované služby (nejlépe odkazem na číslo SoZ), předmět reklamace (tj. vytykanou vadu, respektive v čem spatřuje nedodržení smlouvy či zákonných ustanovení vč. uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamace) a jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Nebude-li reklamace zákazníka spíňovat všechny výše uvedené náležitosti, nebude takové jednání považováno za reklamaci a bude o této skutečnosti cestovní kancelář informován.

2.6. V případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného pozděního letu apod., společná pravidla určuje ES 261/2004. Kompenzace dle tohoto