

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Alpina cestovní kancelář s.r.o. pro zájezdy zprostředkované cestovní agenturou PUXtravel.cz s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) cestovní kanceláře Alpina cestovní kancelář s.r.o., (zapsána v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Brně - oddíl C, vložka 36335, pod názvem ALPINA cestovní kancelář s.r.o., se sídlem Kotlářská 5, 602 00 Brno, IČO: 25590189) pro účast na zájezdech zprostředkovaných agenturou PUXtravel.cz, s.r.o. (IČO: 26915545, DIČ: CZ26915545, se sídlem Kotlářská 5, 602 00 Brno, obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložce 44914) se řídí ustanovením § 2521-2549 zák. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a jsou upraveny v souladu se zák. č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Alpina cestovní kancelář s.r.o. je pořadatelem zájezdu (dále jen „**pořadatel**“), PUXtravel.cz s.r.o. je zprostředkovatelem zájezdu (dále jen „**zprostředkovatel**“).

Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (dále také „**SZ**“ nebo „**smlouva**“) nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu (dále také „**SCR**“ nebo „**smlouva**“) uzavírané se zákazníkem. **Uhrazením zálohy nebo celé ceny zájezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu (SZ) zákazník vyjadřuje souhlas** se všemi podmínkami VO, a to i jménem všech ostatních osob uvedených ve smlouvě, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel (dále jen „**cestující**“). Ujednání ve smlouvě mají přednost před ujednáními ve VOP.

1.2. VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při poskytování předem připraveného souboru služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen „**zájezd**“) nebo jednotlivé služby cestovního ruchu (dále jen „**jednotlivá služba**“). Za zájezd se ve smyslu § 2522 občanského zákoníku (dále jen „**OZ**“) považuje soubor alespoň dvou z níže uvedených plnění, pokud je uspořádán na dobu delší 24 hod. nebo zahrnuje-li přenocování:

- a) ubytování,
- b) dopravu,

c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

1.3. Smluvní strany berou na vědomí, že prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SZ. SZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s agenturou závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené SZ zákazníkem ve lhůtě určené agenturou;

- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou agentury zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

Smlouva je uzavírána výhradně v písemné podobě, přičemž platnosti nabývá zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu dle smlouvy na bankovní účet agentury nebo v hotovosti na pobočce agentury. Účinnosti nabývá smlouva dnem, ve kterém je záloha nebo celá cena zájezdu dle smlouvy přijata na účet nebo v pokladně agentury. V případě porušení doby splatnosti dle smlouvy, nebo v případě, že zájezd nebo služba cestovního ruchu je před doručením zálohy nebo celé ceny zájezdu dle smlouvy (převodem nebo v hotovosti) obsazena, závazek ze smlouvy bez dalšího zaniká. V případě, že se uzavírá SZ, obsahuje všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 OZ. Na základě uzavřené smlouvy se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (v případě SZ), resp. jednotlivou službu (v případě SCR) a zákazník se zavazuje zaplatit pořadateli sjednanou cenu.

Smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, po jednom pro pořadatele a zákazníka. ^[1]_{SEP}

1.4. Za den zahájení zájezdu se rozumí okamžik, kdy pořadatel zahájí poskytování první služby dle SZ zákazníkovi (nástup do autobusu, ubytování při zájezdu bez dopravy apod.).

II. Cena, platební podmínky, změna ceny zájezdu

2.1. Souhrnná cena zájezdu uvedená v SZ (dále jen „**cena zájezdu**“) zahrnuje služby, které jsou v SZ výslovně uvedeny. Cena za služby výslovně neuvedené, jako např. fakultativní výlety, vstupné do památek apod., se hradí samostatně dle dohody stran.

2.2. Je-li SZ uzavřena později než 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen zaplatit zprostředkovateli cenu zájezdu v plné výši nejpozději při uzavření SZ; v ostatních případech je zákazník povinen zaplatit zprostředkovateli zálohu ve výši 50% ceny zájezdu do splatnosti uvedené na faktuře a zbývající část ceny zájezdu nejpozději do 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu. V případě porušení kterékoliv z uvedených povinností ze strany zákazníka je pořadatel oprávněn od SZ odstoupit ve smyslu § 2533 OZ.

2.3. Cenu za jednotlivou službu uvedená v SCR (dále jen „**cena za službu**“) je zákazník povinen uhradit ve lhůtě uvedené v daňovém dokladu zprostředkovatele (dále jen „**faktura**“) vystaveném po uzavření SCR.

2.4. Veškeré platby týkající se ceny zájezdu a ceny za jednotlivou službu lze uhradit v hotovosti v sídle zprostředkovatele, složenkou nebo převodem či vkladem na účet zprostředkovatele (s uvedením specifického a variabilního symbolu dle daňového dokladu).

2.5. Pořadatel je oprávněn jednostranně navýšit cenu zájezdu ve smyslu § 2530 OZ, pokud zákazníkovi odešle nejpozději do 21. dne před okamžikem zahájením zájezdu oznámení o zvýšení ceny s tím, že pořadatel je oprávněn tak učinit v případě zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, dojde-li ke zvýšení ceny Brent Crude Oil nad úroveň 130 USD/barrel
- b) plateb spojených s dopravou, a to o částku rovnající se navýšení těchto plateb na osobu (zákazníka i cestujících);
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, a o to částku rovnající se procentní změně výše kurzu služeb hrazených v cizí měně.

Za rozhodný den, kdy byla stanovena cena jednotlivých služeb cestovního ruchu tvořících zájezd, se považuje datum uvedené v SZ nebo v katalogu zprostředkovatele.

2.6. V případě zvýšení ceny zájezdu dle

předchozího odstavce je zákazník povinen do pěti (5) pracovních dnů od oznámení doplatit pořadateli požadovaný rozdíl v ceně. V případě porušení povinnosti dle předchozí věty je pořadatel oprávněn odstoupit od SZ ve smyslu § 2533 OZ.

III. Práva a povinnosti zákazníka

3.1. Zákazník má právo:

- a) na řádné plnění služeb cestovního ruchu dle SZ a SCR,
- b) být ve smyslu § 2529 OZ seznámen s dalšími podrobnými a pro zákazníka důležitými údaji, nejsou-li uvedeny v SZ, a to nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu,
- c) být informován o všech změnách poskytovaných služeb cestovního ruchu,
- d) obdržet doklad o zákonném pojištění pořadatele,
- e) postoupit SZ ve smyslu § 2532 OZ, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu,
- f) odstoupit od SZ za podmínek stanovených ve VOP,
- g) na ochranu osobních údajů,
- h) uplatňovat reklamaci služeb dle podmínek stanovených ve VOP.

3.2. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyčerpá službu sjednanou v SZ nebo SCR bez zavinění pořadatele, nemá právo na její náhradu.

3.3. Zákazník je povinen:

- a) poskytovat pořadateli nebo zprostředkovateli součinnost potřebnou k řádnému plnění povinností dle smlouvy,
- b) informovat pořadatele nebo zprostředkovatele předem pravdivě o svém zdravotním stavu, resp. zdravotním omezení (alergie, nemoci atd.), které mohou mít vliv na poskytované služby,
- c) zdržet se užívání a přechovávání tabáku, alkoholických nápojů a omamných a návykových látek po dobu zájezdu, resp. poskytování jednotlivé služby,
- d) zajistit u cestujících mladších 15 let doprovod a dohled dospělé osoby (zákazníka nebo cestujícího); obdobně je povinen zajistit doprovod a dohled u osob, u kterých to vyžaduje jejich zdravotní stav,

e) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, kdy smlouvu hodlá uzavřít osoba starší 15 let a mladší 18 let,

f) převzít si od pořadatele nebo zprostředkovatele veškeré doklady potřebné pro čerpání služeb a řídit se pokyny v nich uvedenými,

g) v průběhu zájezdu (během přepravy a v místě pobytu) se řídit pokyny delegáta pořadatele, nenarušovat průběh zájezdu, zdržet se kouření během přepravy (autobusy jsou nekuřácké), nerušit noční klid v lyžařském středisku, neobtěžovat ostatní zákazníky a cestující na zájezdu a počínat si tak, aby nedocházelo k újmě na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, cestujících, dodavatelů služeb nebo pořadatele; porušuje-li zákazník uvedené povinnosti během přepravy (zejm. v podnapilém stavu), je pořadatel oprávněn jej vyloučit z přepravy bez nároku na náhradu jakékoliv újmy či vrácení zaplacené ceny zájezdu,

h) ihned po nástupu zkontrolovat své místo v autobuse k sezení a případné nesrovnalosti ihned nahlásit průvodci. Pokud tak neučiní, má se za to, že převzal místo k sezení v naprostém pořádku a odpovídá za jakoukoli škodu/zničení/znečištění atd., které budou zjištěny po příjezdu do místa pobytu, resp. po návratu ze zájezdu,

i) vzít s sebou na zájezd zvíře pouze na základě předchozího písemného souhlasu pořadatele nebo zprostředkovatele a po případném uhrazení poplatku za zvíře,

j) zajistit vyřízení a platnost potřebných cestovních dokladů v případě zájezdu do zahraničí, a dále mít u sebe po dobu zájezdu všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu (cestovní doklad, doklad o zdravotním pojištění atd.), jakož i dodržovat pasové, celní zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; totéž je povinen zákazník zajistit u spolucestujících. Dojde-li z jakéhokoli důvodu k zadržení zákazníka nebo cestujícího v průběhu zájezdu, nese náklady s tím spojené výlučně zákazník a nevzniká mu nárok na jakoukoliv náhradu ze strany pořadatele. Pořadatel bude v takovém případě postupovat, jako by zákazník odstoupil od smlouvy. Výše uvedeným ujednáním není dotčena povinnost pořadatele poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích ve smyslu § 2541 OZ,

k) veškeré vady objednaných služeb

bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci pořadatele a poskytnout mu nezbytnou součinnost k jejich odstranění.

3.4. Je-li zákazník právnickou osobou a/nebo uzavírá-li smlouvu ve prospěch cestujících, je dále povinen: ^[1]_{SEP}

a) seznámit všechny cestující s VOP jakož i dalšími podmínkami a informacemi, které od pořadatele nebo zprostředkovatele obdrží,

b) zabezpečit, aby všichni cestující plnili povinnosti stanovené pro zákazníka, pakliže vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

c) určit vedoucího skupiny, který bude zajišťovat řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a plnění programu služeb v případě, že pořadatel smluvně neposkytuje služby průvodce.

3.5. Zákazník bere na vědomí, že počet a váha zavazadel je pro osobu každého zákazníka, resp. každého cestujícího zájezdu omezena následovně:

a) jedno hlavní zavazadlo o celkové hmotnosti do 25 kg,

b) jeden pár lyží nebo jeden snowboard,

c) jeden pár lyžařských nebo snowboardových ^[1]_{SEP} bot do 5 kg,

d) jedno příruční zavazadlo do autobusu o ^[1]_{SEP} hmotnosti do 3 kg.

Počet zavazadel každého zákazníka a cestujícího může být zvýšen, jestliže o tom předem informuje zprostředkovatele a zaplatí poplatek podle platného ceníku. Pořadatel si vyhrazuje právo zvážit všechna zavazadla na stanovišti autobusů před zahájením zájezdu a v případě nadváhy stanovit dodatečnou cenu nadměrných zavazadel nebo odmítnout zavazadlo převzít k přepravě. Odmítnutí nebo navýšení ceny u nenahlášených zavazadel je na uvážení pořadatele.

3.6. Zákazník bere na vědomí, že ubytovatelé ve vybraných lyžařských střediscích od zákazníků mohou vyžadovat složení jistoty (dále jen „kauce“) za ubytování určené k zajištění nároků ubytovatele na náhradu škody vzniklé při porušení ubytovacího řádu zákazníkem nebo cestujícím, zejm. při poškození vybavení apartmánu, ztráty inventáře, klíčů a k úhradě nákladů na zajištění úklidu (je-li ze strany zákazníka proveden po skončení pobytu nedostatečně). Nevyčerpaná

část kauce se zákazníkovi vrací při nástupu k odjezdu ze zájezdu; v případě úhrady platební kartou bude částka odpovídající nevyčerpané části kauce odblokována cca 10–15 dnů po skončení ubytování. O výši kauce, jakož i podmínkách pro její složení, čerpání a vrácení bude pořadatel nebo zprostředkovatel zákazníka informovat před zahájením zájezdu. Zákazník bere v této souvislosti na vědomí, že kauce není předmětem práv a povinností dle smlouvy a že je předmětem samostatného smluvního vztahu mezi zákazníkem a ubytovatelem.

IV. Práva a povinnosti pořadatele, limit pro uskutečnění zájezdu

4.1. Pořadatel je povinen:

a) Informovat zákazníka pravdivě a úplně o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb cestovního ruchu, které jsou pořadateli známy a které jsou pro zákazníka důležité,

b) Poskytnout zákazníkovi plnění dle smlouvy; z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které jsou sjednány v SZ a řádně zaplacený. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může pořadatel poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb,

c) uzavřít a udržovat pojištění pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb., a doklad o tomto pojištění předat zákazníkovi společně s uzavřenou SZ; újmu vzniklou z porušení povinností vyplývajících ze smlouvy ze strany pořadatele, není pořadatel povinen nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána (např. v autobusové přepravě se odpovědnost řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16. 2. 2011).

4.2. Zákazník bere na vědomí, že uskutečnění zájezdu je ve smyslu § 2528 OZ podmíněno dosažením minimálního počtu 30 cestujících, není-li v SZ uvedeno jinak. Pořadatel má právo zrušit zájezd, není-li dosažen minimální počet dle předchozí věty, oznámí-li to zákazníkovi nejpozději sedm dnů před okamžikem zahájení zájezdu; zákazníkovi v takovém případě

nevzniká právo na penále ve smyslu § 2535 OZ. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto odstavce, nabídne pořadatel zákazníkovi jiný zájezd ve stejné kvalitě, a pokud jej zákazník odmítne, vrátí mu pořadatel zaplacenou cenu.

V. Změny a zrušení sjednaných služeb

5.1. Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd nebo poskytnutí jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání:

- a) jestliže z objektivních nebo ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy,
- b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat,
- c) při nedosažení minimálního počtu cestujících.

5.2. Zruší-li pořadatel zájezd nebo poskytnutí jednotlivé služby z jiného důvodu, než pro porušení povinností ze strany zákazníka nebo při nedosažení minimálního počtu zákazníků, má zákazník právo na uzavření nové smlouvy, a to na zájezd nebo jednotlivou službu celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je to v možnostech pořadatele. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, má zákazník právo na vrácení všech částek, které uhradil pořadateli nebo zprostředkovateli, bez povinnosti hradit odpustné. Pokud je uzavřena nová smlouva, považují se částky zaplacené na základě původní smlouvy za platby dle nové smlouvy. Je-li uzavřena nová smlouva na zájezd nebo jednotlivou službu nižší jakosti, vyplátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu

5.3. Změny sjednaných služeb cestovního ruchu ze strany pořadatele jsou v nutných případech přípustné. O těchto změnách (zejm. v druhu dopravy, programu zájezdu apod.) je pořadatel nebo zprostředkovatel povinen zákazníka informovat bez zbytečného prodlení. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn SZ od SZ neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí ve smyslu § 2531 odst. 2 OZ. Jestliže změna SZ vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit pořadateli rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu SZ. Při porušení této povinnosti má pořadatel právo od SZ odstoupit podle § 2533 OZ. Ustanovení tohoto odstavce se přiměřeně uplatní i na změny SCR.

5.4. Pořadatel neodpovídá za případné

zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí (např. kalamit), popřípadě z důvodů dopravní zácpy, zdržení na hranicích a dalších nepředvídatelných událostí, které nemůže pořadatel ovlivnit. Zákazník musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Pořadatel neodpovídá za újmu, která může zákazníkovi vzniknout v důsledku zpoždění. V těchto případech pořadatel nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za újmu, která by tím mohla zákazníkovi vzniknout.

5.5. Pořadatel je oprávněn provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je pořadatel povinen:

- a) zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu,
- b) vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
- c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

V případě, že pořadatel zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči pořadateli vyloučeny.

5.6. Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, zavedení vízové povinnosti, neštěstí a další okolnosti, které pořadatel nemohl ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu nebo jednotlivé služby ani na odstoupení od smlouvy.

5.7. V případě, že sjednaný druh ubytování není možné zákazníkovi poskytnout po část nebo celou dobu zájezdu (např. z důvodu nadměrné rezervace ze strany ubytovatele), má zákazník právo na náhradní ubytování stejné nebo vyšší kategorie.

5.8. Pokud bude zákazník nebo cestující v prodlení s nastoupením na zájezd (nástup do autobusu) o více než 10 minut, je pořadatel oprávněn od SZ odstoupit; totéž platí v případě prodlení s nástupem na zpáteční cestu.

5.9. Pořadatel může na základě žádosti zákazníka souhlasit se změnou sjednaných podmínek ve smlouvě. Změna dle předchozí věty podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši 200,- Kč za jednotlivou změnu a dále úhradě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku takové změny (např. zvýšená cena ubytování v novém termínu apod.). Za změnu se považuje úprava jakékoliv z podmínek sjednaných ve smlouvě (např. změna termínu zájezdu, místa pobytu, typu ubytování, změna místa odjezdu apod.) vyjma navýšení počtu zákazníků nebo cestujících, kteří službu využijí.

VI. Odstoupení od smlouvy, odstupné (stornopoplatky)

6.1. Pořadatel je oprávněn od SZ odstoupit v případě zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinnosti ze strany zákazníka. Od SCR je pořadatel oprávněn odstoupit v případě zrušení jednotlivé služby nebo z důvodu porušení povinnosti ze strany zákazníka. Zákazník je oprávněn od SZ odstoupit před zahájením zájezdu i bez udání důvodu. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení odstupující strany o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

6.2. Odstoupí-li pořadatel od SZ nebo SCR z důvodu porušení povinnosti ze strany zákazníka, nebo zákazník z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti ze strany pořadatele, je zákazník povinen zaplatit pořadateli nebo zprostředkovateli odstupné (stornopoplatky) stanovené v závislosti na termínu doručení písemného oznámení o odstoupení od SZ nebo SCR, a to ve výši:

- a) 60% ceny zájezdu při odstoupení nejpozději 21. den před datem zahájením zájezdu,
- b) 70% ceny zájezdu při odstoupení 20. až 15. den před datem zahájením zájezdu,
- c) 80% ceny zájezdu při odstoupení 14. až 11. den před datem zahájením zájezdu,
- d) 90% ceny zájezdu při odstoupení 10. až 8. den před datem zahájením zájezdu,

- e) 100% ceny zájezdu při odstoupení 7. a menší den před datem zahájení zájezdu.

Pro účely stanovení rozhodného data odstoupení od SZ nebo SCR se nezapočítává datum zahájení zájezdu, tzn. např. při doručení oznámení o odstoupení dne 10. 1. 2015 a datu zahájení zájezdu dne 20. 1. 2015 činí odstupné 90% ceny zájezdu. K odstupnému se připočítávají náklady účtované dopravcem v důsledku zrušení jím poskytované přepravy, příp. další náklady účtované dodavateli služeb v případě jejich zrušení v důsledku uvedeného odstoupení od SZ.

6.3. Pořadatel je oprávněn započítat pohledávku na výše uvedené odstupné na pohledávku zákazníka na vrácení zaplacené zálohy nebo ceny. Je-li odstupné vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen doplatit rozdíl nejpozději do 10 dnů po obdržení výzvy ze strany pořadatele nebo zprostředkovatele.

6.4. Pokud zákazník nenastoupí ve stanoveném termínu na zájezd nebo nevyčerpá-li sjednanou službu cestovního ruchu v důsledku porušení smluvních povinností, je povinen zaplatit sjednanou cenu v plné výši. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.

6.5. Pořadatel je oprávněn od SZ nebo SCR odstoupit:

a) neprodleně, když zákazník nebo cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit pořadateli náklady spojené se zpáteční dopravou. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu zákazníkem nebo cestujícím je delegát pořadatele oprávněn takovou osobu ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb,

b) 7 dní před datem zahájení zájezdu při nesplnění minimálního počtu osob,

c) 7 dní před datem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro pořadatele ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna,

d) neprodleně v případě vyšší moci, přičemž pořadatel má v takovém případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

VII. Reklamace

7.1. Nemá-li zájezd nebo poskytnutá služba cestovního ruchu vlastnosti, o nichž pořadatel nebo zprostředkovatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

7.2. Způsob uplatnění vad zájezdu nebo služby cestovního ruchu (dále také „reklamace“) je blíže upraven v reklamačním řádu pořadatele na internetových stránkách www.puxtravel.cz.

7.3. Reklamaci má zákazník právo učinit v sídle pořadatele nebo zprostředkovatele, přičemž pořadatel nebo zprostředkovatel vydá zákazníkovi o uplatněné reklamaci písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7.4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce pořadatele nebo jiného pořadatelem pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný pořadatelem pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Pořadatel oznámí výsledek reklamace nejpozději do 30 dnů po přijetí oznámení. Zákazník v této souvislosti bere na vědomí, že pokud dle § 2540 OZ nevytkne vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže pořadatel namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

7.5. Zákazník se zavazuje poskytnout pořadateli potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce pořadatele nebo jiného pořadatelem pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník

povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. i následek není závislý na vůli, činnosti a postupu pořadatele (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a pořadatelem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

VIII. Pojištění

8.1. Zákazník bere na vědomí, že není-li ve smlouvě stanoveno jinak, není součástí zájezdů ani jednotlivých služeb pojištění zákazníka pro cesty a pobyt (dále jen „**cestovní pojištění**“) ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy (dále jen „**pojištění storna**“).

8.2. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění a pojištění storna prostřednictvím zprostředkovatele. Zprostředkovatel na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

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

8.4. Pořadatel je pojištěn pro případ svého úpadku dle podmínek zákona č. 159/1999 Sb., přičemž zákazníkovi vzniká při úpadku pořadatele právo na plnění v případě, kdy pořadatel:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil

pouze z části.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1. VOP nabývají platnosti 1.6.2020.

9.2. Podmínkami VOP se řídí práva a povinnosti smluvních stran vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

9.3. Zákazník, který zorganizuje zájezd pro skupinu alespoň 26 cestujících, má právo na slevu z ceny zájezdu za podmínky, že skupina, která uplatní tuto množstevní slevu, musí poslat celou zálohu i celý doplatek ceny zájezdu za všechny členy skupiny najednou z jednoho bankovního účtu. Pokud bude záloha nebo doplatek poslán po částech nebo z jiných účtů, právo na množstevní slevu nevzniká.

9.4. Zákazník bere na vědomí, že:

a) Veškeré údaje a pokyny obsažené na webových stránkách o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění a pořadatel si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření SZ se zákazníkem. Informace uveřejněné na internetových stránkách www.puxtravel.cz jsou nedílnou součástí SZ.

b) v případě plné obsazenosti ubytovací jednotky uvedené v SZ může být snížen komfort ubytování,

c) veškeré fotografie a vizualizace na internetových stránkách www.puxtravel.cz a také fotografie a vizualizace zaslané pomocí elektronické pošty jsou pouze ilustrativní a nezakládají právní nárok na reklamaci zájezdu.

9.5. Zákazník podpisem smlouvy uděluje pořadateli (a jím určené osobě) souhlas se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., týkajících se jeho osoby, jakož i všech cestujících uvedených v této smlouvě, přičemž prohlašuje, že byl všemi cestujícími zmocněn takový souhlas udělit.

Aktuální a závazné informace o službách CK PUXtravel naleznete na www.puxtravel.cz.