

# » Všeobecné smluvní podmínky CK UNITOUR s.r.o.

Tyto Smluvní podmínky (dále jen „SP“) pořadatele (dále také „CK“) spolu s Důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvalitě služeb uvedených v aktuální nabídce CK tvoří nedílnou součást všech smluv o zájezdu CK UNITOUR (bližší specifikace viz Smlouva o zájezdu).

## I. Základní ustanovení

- Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje, že zákazníkovi/kům (objednavateli zájezdu, účastníkovi/kům zájezdu – osobám, v jejichž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena – dále jen zákazník) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou souhrnnou cenu a cenu ostatních smluvněných služeb.
- Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem (objednavatelem) a CK (případně zplnomocněné osoby – smluvního partnera CK).
- Začátkem zájezdu je (výlučně) započítáno čerpání služeb poskytovaných CK (jako součást zájezdu), a to v případě:
  - leteckých zájezdů nastoupením na palubu letadla (boarding) a v případě výslovně uvedených zájezdů odbavením (tím se rozumí vstup do uzavřené zóny letiště určené výlučně pro cestující před jejich nástupem na palubu) na prvním letišti (Pozn.: zpoždění odletu na letišti se kompenzuje podle evropského nařízení a kompenzaci řeší s cestujícím přímo příslušná letecká společnost na základě jeho reklamace, nikoliv CK se zákazníkem, mimo Smlouvu o zájezdu)
  - autobusových zájezdů nastoupením do autobusu
  - lodních zájezdů vstupem na palubu lodi
  - zájezdů s vlastní dopravou ubytováním v příslušném ubytovacím zařízení v místě pobytu

Pokud si zákazník zajistí další služby, které nejsou součástí zájezdu (např. parkování, svoz na letiště či odjezdové místo, atd.), neovlivňuje čerpání těchto služeb začátek zájezdu.

*Poznámka: CK výslovně upozorňuje, že se čas odletu odlišuje od času, kdy je cestující v letecké přepravě povinen dostat se k odbavení, zpravidla nejméně 2 hodiny předem, takže pokud je odlet v čase před 02:00 h ranní, pak se zákazník musí na letiště fakticky dostavit předcházející den (v čase od 22:00 h)!*

- Konec zájezdu je ukončení čerpání služeb poskytovaných CK (jako součást zájezdu), a to v případě:
  - leteckých zájezdů opuštěním paluby letadla (disembarkment) na posledním letišti (Poznámka: vyzvednutí zavazadel, případně reklamace doručení zavazadel podléhá zvláštnímu režimu dle evropských norem, řeší se cestujícím přímo příslušná letecká společnost na základě jeho reklamace, nikoliv CK se zákazníkem, mimo Smlouvu o zájezdu)
  - autobusových zájezdů vystoupením z autobusu
  - lodních zájezdů vystoupením z paluby lodi
  - zájezdů s vlastní dopravou ukončením ubytování (opuštěním) v příslušném ubytovacím zařízení v místě pobytu.

Pokud si zákazník zajistí další služby, které nejsou součástí zájezdu (např. parkování, svoz na letiště, atd.), neovlivňuje čerpání těchto služeb ukončení zájezdu.

## II. Účast na zájezdech a cestovní doklady

- Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku od 15 do 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní.
- Zákazník je:**
  - odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, jakož i země, do níž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek,
  - povinen mít u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníkům CK,
  - řídít se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení.
- Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené souhrnné ceny. 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 CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

## III. Souhrnná cena a její úhrada

- Souhrnnou cenu platí zákazník v hotovosti nebo bezhotovostně, tj. platební kartou, a to pouze v provozovnách CK nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedený ve Smlouvě o zájezdu.
- Zákazník je povinen celou souhrnnou cenu uhradit tak, aby byla nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovně CK nebo připsána na účet CK.
- Zákazník souhlasí s tím, že CK je oprávněna požadovat uhrazení zálohy ve výši stanovené Smlouvou o zájezdu, nebo katalogem, jinak ve výši 5 000 Kč za každého účastníka zájezdu – dospělou osobu a 1 000 Kč za každé dítě (viz katalog CK). U zájezdů v celkové ceně do 10 000 Kč činí záloha 50 % souhrnné ceny. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od uzavření Smlouvy o zájezdu zákazníkem (i za osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena). U zájezdů na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% souhrnné ceny.

- Je-li zřejmé, že Smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou souhrnnou cenu v den uzavření Smlouvy o zájezdu.
- CK má právo na zaplacení celé souhrnné ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení souhrnné ceny a ostatních služeb v souhrnné ceně nezahnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření Smlouvy o zájezdu.
- V případě, že zákazník uhradí na základě vlastního rozhodnutí jakoukoli část souhrnné ceny (nebo dalších služeb) proviznímu prodejci (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit souhrnnou cenu za splněnou až okamžikem, kdy jí bude souhrnná cena (cena dalších služeb) uhrzena na účet, nebo v hotovosti.
- CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit souhrnnou cenu:**
  - dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu v průměru o více než 10 %, podle následujícího vzorce:

**„ZCZO = ZNDO – PNDO“**, kde:

ZCZO = zvýšení souhrnné ceny na osobu

ZNDO = zvýšené náklady na dopravu na osobu

PNDO = původní náklady na dopravu na osobu

- anebo dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení souhrnné ceny v průměru o více než 10 %, podle následujícího vzorce:

**„ZCZO = [(DCZO / SK) \* PSK] – DCZO“**, kde:

ZCZO = zvýšení souhrnné ceny na osobu

DCZO = dohodnutá souhrnná cena na osobu

PSK = směnný (denní) kurs koruny (dle Kurzovního lístku ČNB) ke dni odeslání oznámení o zvýšení souhrnné ceny objednavateli

SK = směnný (denní) kurs české koruny (dle Kurzovního lístku ČNB) vůči příslušné měně (není-li stanovena, pak k EUR) použitý pro stanovení souhrnné ceny.

Pro výpočet **souhrnné ceny** zájezdů byl použit směnný kurz ČNB střed (EUR/Kč a USD/Kč) ke dni uvedenému v aktuálním katalogu, ceníku nebo na webových stránkách CK v části „Dokumenty, formuláře“.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednavateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

- Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte v době návratu, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny.

## IV. Změny smlouvy o zájezdu

- Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimální počtu zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 75 %, případně 45 účastníky. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinná odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.
- Změny Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka:**

před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho (za stejných podmínek) zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené, pouze za podmínek stanovených v ustanovení § 2532 OZ. Taková změna musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky atd.). CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou záměnu a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového zákazníka, náklady za změnu jména na letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení souhrnné ceny a úhradu nákladů.
- Změny Smlouvy o zájezdu ze strany CK:**

### a. před započítáním zájezdu:

– CK je oprávněna z objektivních důvodů změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nové ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn Smlouvy o zájezdu od Smlouvy o zájezdu neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Poskytnutá lhůta musí skončit před zahájením zájezdu.

Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od Smlouvy o zájezdu, má právo požadovat uzavření nové Smlouvy o zájezdu (náhradní zájezd) na jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu (je-li v nabídce CK), jinak mu CK vrátí uhrazenou část zájezdu.

– dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrajuje si CK právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

V případě nočních letů, kdy je přilet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

## b. v průběhu zájezdu:

CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytně nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinna:

- zajistit náhradní program a služby ve stejném nebo vyšším rozsahu a kvalitě
- upravit souhrnnou cenu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a vrátit účastníkovi rozdíl v ceně, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.

4. Zákazník nemá nárok na změnu zájezdu z jiných, než ze zákonem stanovených důvodů (příp. důvodů uvedených výše). Samotná skutečnost, že v některých zemích (nebo územních částech) dojde ke zvýšení bezpečnostního rizika (např. stávky, demonstrace, nepokoje, živelní pohromy atd.) není důvodem pro bezplatnou změnu zájezdu ze strany zákazníka.

## V. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinnosti CK stanovené Smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto Smlouva o zájezdu ruší a objednateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odpustného ve výši stanovené Smlouvou o zájezdu a není-li výslovně odpustné stanoveno, pak v následující výši:

- a. 10 % z ceny ve lhůtě od uzavření Smlouvy o zájezdu do 40 dní včetně před zahájením zájezdu,
- b. 40 % z ceny ve lhůtě od 39 dní do 30 dní včetně před zahájením zájezdu,
- c. 60 % z ceny ve lhůtě od 29 dní do 20 dní včetně před zahájením zájezdu,
- d. 80 % z ceny ve lhůtě od 19 dní do 10 dní včetně před zahájením zájezdu,
- e. 100 % z ceny ve lhůtě od 9 dní a méně před zahájením zájezdu (platí i pro případ nenastoupení zájezdu).

Cenou se rozumí souhrnná cena zájezdu minus příplatek za cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené (vymezené příslušnou pojišťovnou).

Cestovní pojištění včetně pojištění na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené je nevratné.

2. CK je oprávněna od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu odstoupit:
  - a. z důvodu zrušení zájezdu za zákonem stanovených podmínek. CK nehradí odpustné, byl-li zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo z důvodu vyšší moci,
  - b. pokud bude zákazník (objednatel zájezdu) v prodlení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku souhrnné ceny, nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníka. V takovém případě je CK po objednateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odpustného. Pro vyšší odpustného a lhůty se přiměřeně použijí ustanovení odstavce 1 čl. V. těchto Smluvních podmínek.
3. CK je oprávněna od Smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu a dále v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, případně přijmout jiná odpovídající opatření.
4. CK má právo odečíst odpustné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny.
5. Odstoupení od smlouvy pro porušení důležitých povinností zákazníka:

Pokud zákazník (každá osoba, která se zúčastní zájezdu, včetně osob nezletilých) podstatným způsobem poruší hotelový řád (tam, kde je vydán), pravidla platná pro daný objekt, místo, dopravní prostředek, veřejný pořádek (zejména ve vztahu k výtržnostem, rušení nočního klidu, opilství, schválnosti, atd.), anebo jinak poruší své povinnosti vyplývající z čerpání služeb zájezdu (v souvislosti se Smlouvou o zájezdu), a to v rámci jakékoliv služby poskytované jako součást zájezdu, odpovídá za následky svého jednání (vykázání z místa, vyklizení pokoje, vyloučení z přepravy, atd.) a současně je z tohoto důvodu CK oprávněna podle ustanovení § 2002 Občanského zákoníku od Smlouvy o zájezdu odstoupit (od nesplněného zbytku plnění) s okamžitými účinky.

## VI. Reklamační řízení | reklamační řád

1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené Smlouvy o zájezdu.
2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 2537 až § 2540 Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Zákazník musí uplatnit (písemně, nebo ústně do protokolu) své právo u CK (nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy o zájezdu. Doporučujeme její uplatnění již v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s odpustem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné. Jde-li o vady, které lze v souladu s ustanovením §2538 Občanského zákoníku odstranit (včetně možnosti přijmout ze strany CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat), je zákazník povinen reklamovat vadu neprodleně (bez zbytečného odkladu), jinak nese následky za znemožnění přijetí opatření ze strany CK. Pokud zákazník v průběhu zájezdu, anebo po jeho skončení přijme ze strany CK kompenzaci (ať již finanční, anebo v poskytnutí dalších služeb), je tím reklamace považována za vyřízenou.

4. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí, stejně tak se reklamace přijímá i prostřednictvím osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou CK nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předcházejících ustanovení reklamačního řádu zachovány, pokud tak zákazník učinil bez zbytečného odkladu, řádně a včas u zprostředkující CK nebo cestovní agentury.
5. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů, pokud se nedohodne se zákazníkem na lhůtě delší.
6. Povinností zákazníka je poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod. Zákazník má ve smyslu § 2900 až § 2903 Občanského zákoníku povinnost počínat si tak, aby mu následkem nekonání, nedbalého jednání, znemožnění plnění ze strany CK, nebo nevyužitím práva nevznikla škoda.
7. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior). CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
8. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu, odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

## VII. Cestovní pojištění

1. Na základě smlouvy s Allianz pojišťovnou, a. s. IČ 47115971, sídlo Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8 (email: info@allianz.cz, tel. +420 241 170 000) zajišťuje CK pro své zákazníky formou příplatku cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené. U pojistných smluv, které klient uzavře individuálně (mimo CK), není CK oprávněna a ani nemůže při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc (s výjimkou rychlé pomoci v nouzi).
2. Je-li sjednáno cestovní pojištění, je číslo pojistné smlouvy zákazníkovi předáno v den sjednání pojištění. Pojistníkem je osoba, která uzavírá Smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastnící se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). Podrobnější informace obsahuje katalog CK, úplné znění Pojistných podmínek je k dispozici v CK a na webových stránkách CK.  
Klient (v případě, že formou příplatku sjednal cestovní pojištění u Allianz pojišťovna, a. s.) prohlašuje, že bere na vědomí, že pojistitelem je Allianz pojišťovna, a. s., a že úhradou ceny zájezdu je uhrzeno pojistné včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud jím sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné), a že mu byly předány předsmerní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky.

## VIII. Povinné smluvní pojištění CK

1. CK má uzavřeno s „pojišťovnou“ (v souladu se zákonem) pojištění záruky v důsledku úpadku CK. Pojištění se sjednává pro případ, kdy CK z důvodu svého úpadku neposkytne dopravu ze zahraničí do ČR (je-li to součástí zájezdu), nevrátí uhrazenou souhrnnou cenu (neuskutečnil-li se zájezd). Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojišťovnu až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
2. Spolu se Smlouvou o zájezdu obdržel zákazník od CK doklad o svém pojištění podle jiného právního předpisu vystavený pojistitelem (viz [www.unitour.cz](http://www.unitour.cz)).

## IX. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě sporu mezi zákazníkem a CK má zákazník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také „ADR“). Řízení je oprávněn zahájit zákazník podáním návrhu k věcně příslušnému subjektu, kterým je v případě smluv o zájezdu Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval CK za účelem řešení sporu poprvé. ADR při ČOI se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dostupnými na internetových stránkách ČOI – [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Řízení není zpoplatněno, náklady spojené s ADR si strany nesou samy.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Tyto Smluvní podmínky CK jsou účinné ode dne 1. 12. 2016 a jsou součástí Smlouvy o zájezdu a smluvní strany se podpisem smlouvy zavázaly jimi řídit.
2. Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace a nabídky služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK.

Za účelem plnění povinností vyplývajících z právních předpisů (daňové, účetní, archivační, atd.), budou osobní údaje (data) archivována po zákonem stanovenou dobu (nejméně 5 let).