

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Grand Travel, s.r.o. pro prodej zájezdů a pro zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu společnosti Grand Travel, s.r.o. (dále jen CK) se sídlem č.p. 246, 683 01 Olšany, IČO 06100872 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 100042.

1.2. Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK.

1.3, Zákazníkem se rozumí osoba, která uzavře s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených níže.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu zákazníkem (příp. jeho zákonným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Návrh smlouvy o zájezdu předkládá CK. Jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu po jejím uzavření předá CK zákazníkovi.

2.2. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

2.3. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami.

2.4. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu smlouvy o zájezdu a k jejímu doručení CK, případně pokud smlouva o zájezdu nebude řádně vyplněna a nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo pokud nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je CK oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi.

2.5. Přijetím podepsané smlouvy o zájezdu a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy o zájezdu a souhlasí s ní. Určení věku dětí – pro určení věku dětí je rozhodující věk ke dni návratu. Smlouva o zájezdu bude obsahovat minimálně:

- a) označení smluvních stran;
- b) vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, místo a dobu jejich trvání;
- c) cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy;
- d) způsob, jakým může zákazník uplatnit svoje nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK, včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit;
- e) výši odstupného, které je povinen zákazník CK uhradit při odstoupení od smlouvy o zájezdu;
- f) druh dopravního prostředku;
- g) způsob a rozsah stravování, je-li součástí zájezdu;

h) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek. Každý účastník zájezdu, který není českým státním příslušníkem, odpovídá za podmínky vycestování, které jsou kladené k jeho mateřskému státu.

2.6. CK se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

2.7. Ochrana osobních údajů GDPR Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

2.7.1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, evidence plateb, číslo cestovního dokladu, platnost cestovního dokladu, popř. další nezbytné údaje pro zajištění např. vízových dokladů pro cestu.

2.7.2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu: dopravci, ubytovací zařízení, delegáti, pojišťovny, popř. dalším subjektům pro zajištění např. víz pro cestu.

2.7.3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

2.7.4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www \(http://www.grandtravel.cz/onas/gdpr-dokumenty\)](http://www.grandtravel.cz/onas/gdpr-dokumenty).

2.8.1. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti či platební kartou v prodejně CK.

3.2. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně zejména sjednaného cestovního pojištění, fakultativních služeb, místních tax, atd.), která je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu.

3.3. Doplatek celkové ceny musí být uhrazen (i například bankovní složenkou nebo poštovní poukázkou na adresu CK) tak, aby nejpozději 40 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK nebo zaplacen hotově či platební kartou v prodejně CK.

3.4. Objednává-li zákazník zájezd u obchodního zástupce, složí zákazník zálohu na účet CK, obchodní zástupce není inkasním místem CK a pro úhradu platí článek 3.1. Doplatek zájezdu uhradí zákazník přímo na účet CK, obchodní zástupce není inkasním místem CK. V případě, že zákazník uhradí doplatek

u obchodního zástupce, bere na vědomí, že má právo na poskytnutí služeb až po úplném zaplacení zájezdu na účet CK.

3.5. Při knihování zájezdu 39 a méně dní před zahájením zájezdu je cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu. Zákazník uhradí plnou cenu na účet CK, pro úhradu platí článek 3.1. a článek 3.4.

3.6. Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

3.7. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti na zájezdu (stornopoplatky) hradí zákazník.

3.8. Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle smlouvy o zájezdu jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu dle článku 3.1.

4. CENA

4.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

4.2. CK je oprávněna dle zákona č. 89/2012 Sb., nového občanského zákoníku, do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot byly počítány ke dni prodeje zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

4.3. Ceny zájezdů CK byly kalkulovány kurzem zahraničních měn platným v době prodeje zájezdu.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. K základním právům zákazníka patří:

5.1.1. Právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a potvrzených služeb. Pokud zákazník bez zavinění CK služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

5.1.2. Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.

5.1.3. Právo na dodatečné informace, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon).

5.1.4. Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku 8.2. (stornopoplatky).

5.1.5. Právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK v termínu nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených se změnou zákazníka, pouze však v případě, kdy je možné zákazníka vyměnit. V případě, že tuto změnu není možné provést, nenese CK za tento požadavek žádnou odpovědnost a klientovi nebude moci vyhovět.

5.1.6. Právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb.

5.1.7. Právo na reklamaci vad v souladu s článkem 9. Reklamace, odpovědnost za škody.

5.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

5.2.1. Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho smlouvu o zájezdu zrušit a účtovat odpovídající stornopoplatek viz. článek 8 těchto všeobecných podmínek.

5.2.2. Poskytnout CK předem veškeré informace, které jsou zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb. Jde zejména o pravdivé a úplné uvedení všech požadavků a údajů zákazníka souvisejících se zájezdem do smlouvy o zájezdu, též však o poskytnutí dalších případných dokumentů a předložení dokladů. Na předem neoznámené (nedoložené) skutečnosti se při realizaci služeb nebere ohled.

5.2.3. Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

5.2.4. Bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.

5.2.5. Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb.

5.2.6. Nahlásit účast cizích státních příslušníků.

5.2.7. Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (občanský průkaz dle cílové země, pas, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atd. pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si sami obstarat bez asistence CK. V případě, že si víza pro vstup do cílové či transferové země nezajistí, CK nenesе žádnou odpovědnost za případné škody – zde platí stejné podmínky jako při zrušení zájezdu ze strany zákazníka. Aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení.

5.2.8. Dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými dle smlouvy o zájezdu a platným pasem či jiným cestovním dokladem.

5.2.9. Dostavit se na místo nástupu svozu na letiště včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem dle pokynů k odjezdu. Pokud tak zákazník neučiní, je povinen si svoz zajistit sám a na vlastní náklady. Je třeba počítat s tím, že svoz nemusí hned navazovat na odlet/přilet letadla. Cestující musí rovněž brát v potaz možnost výraznějšího posunu času letu a tím i zpoždění svozu.

5.2.10. Řídit se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláři určené, osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo při závažném narušení programu, průběhu zájezdu či práv ostatních klientů, je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smluvených služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.

5.2.11. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

5.2.12. Uhradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK

6.1. CK je povinna pravdivě informovat klienta o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené smlouvy o zájezdu na základě informací, které má CK k dispozici.

6.2. CK je povinna mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojistnou smlouvu ve smyslu příslušných ustanovení zákona 159/1999 Sb. pro případ úpadku.

6.3. CK je povinna předat zákazníkovi současně s smlouvou o zájezdu všechny potřebné doklady viz článek 10.2.1., tyto doklady jsou platné pouze s potvrzením o úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu.

6.4. CK má právo neposkytnout zákazníkovi služby nad rámec sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb ve smlouvě o zájezdu.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

7.1. Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených v smlouvě o zájezdu. Rozšíření služeb nad rámec nabídky musí být písemně uvedeno v dodatku smlouvy o zájezdu, potvrzeno CK a uhrazeno před jejich poskytnutím. K zahájení zájezdu dochází v momentě, kdy klient začne poprvé čerpat některou ze služeb, které byly ve smlouvě o zájezdu do zájezdu zahrnuty; k ukončení zájezdu dochází ve chvíli, kdy klient ukončil čerpání služeb, které byly do zájezdu ve smlouvě o zájezdu zahrnuty.

7.2. Letecká přeprava je zajišťována na pravidelných linkách leteckých společností. Časy letů určuje letecká společnost a mohou se měnit, přesné časy odletu a příletu budou upřesněny v pokynech před zájezdem. Pokyny z zájezdu budou zákazníkovi - objednavateli zájezdu doručeny nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou na smlouvě o zájezdu. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování. Program v tyto dny může být přizpůsoben letovým řádům a jiným okolnostem. Nelze vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Let se může uskutečnit třeba jen několik minut před půlnocí nebo kvůli aktuální změně času letu někdy i několik hodin po půlnoci další den. Za podobné časové změny a tím za nečerpání služeb nemůže CK poskytovat záruky ani žádnou náhradu. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem; tyto změny nejsou neobvyklé. Je to způsobeno nejen počasím, ale například i technickými okolnostmi nebo přeplněním vzdušných koridorů. CK a letecké společnosti usilují o minimalizaci výskytu těchto rušivých vlivů – děkujeme proto za vaše pochopení. O případných změnách budou klienti obratem informováni, pokud ke zpoždění nedojde neočekávaně těsně před pravidelným časem odletu, kdy tuto povinnost přebírá letecká společnost. Při plánování dovolené, obchodních termínů či případných přípojů, je třeba vždy vzít v úvahu i možnost výrazného časového posunu letů či výskyt zpoždění, anebo, ve výjimečných případech, i změny odletových dnů. Ve všech takových případech nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy. Případné slevy či jiné odškodnění se řídí regulami EU a zákony ČR pro leteckou dopravu. Součástí přímých letů mohou být takzvaná mezipřistání. Tento fakt není vnímán jako porušení podmínek smlouvy o zájezdu ze strany CK, proto není důvodem pro reklamaci, odstoupení od smlouvy či stornování zájezdu ze strany klienta.

7.3. Práva cestujících v letecké dopravě se řídí ustanoveními vyhlášky č. 245/2004. CK řeší případné kompenzace vyplývající z uvedené vyhlášky s příslušnou leteckou společností.

7.4. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že ceny zájezdů zahrnují pohyblivé složky. Mimo jiné jde o letištní a bezpečnostní poplatky a též palivový příplatek. Jejich změny odpovídají výše zmíněnému ustanovení článku 4.2.

7.5. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti ubytováni v den příletu až po 14. hodině (příp. 15. hodině), do té doby je možné si na hotelu uschovat zavazadla. V den odletu musí opustit pokoje do 12. hodiny (v některých ubytovacích kapacitách již do 10. hodiny).

7.6. Cena leteckých zájezdů se může měnit v průběhu prodeje kvůli změnám cen letenek dané letecké společnosti. Čím je blíže k odjezdu zájezdu, tím se zvyšuje cena letenek a tím i cena zájezdu. Změna ceny se netýká již uzavřených smluv.

7.7. Pokud je CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy o zájezdu (např. programu, trasy, termínu nebo ceny) a oznámit ji zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se změnami souhlasit či v opačném případě od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník ve lhůtě stanové CK od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen uhradit v dané lhůtě rozdíl v ceně. Lhůta pro odstoupení od smlouvy a lhůta splatnosti cenového rozdílu je stanovena na 5 dnů od doručení návrhu změn. Pokud zákazník tento závazek poruší, má CK právo odstoupit od smlouvy a účtovat zákazníkovi stornopoplatky dle článku 8 těchto všeobecných podmínek.

7.8. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu platících účastníků. Minimálním počtem účastníků se rozumí 10 osob pro leteckou dopravu a 30 osob pro autobusovou dopravu, pokud není uvedeno jinak.

7.9. CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna: a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu; b) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb tam, kde nebylo aplikováno 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 CK zajistí náhradní plnění služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo podobné kategorie), nebo v případě nižší kvality služeb sníží cenu zájezdu, jsou tato opatření považována za plnohodnotná plnění uzavřené smlouvy o zájezdu. CK 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, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

7.10. CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

7.10.1. Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh zájezdu. CK má v tomto případě nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

7.10.2. Jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované, je CK oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit nejpozději do 10. dne před termínem zahájení zájezdu. V obou případech je zákazník okamžitě informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu.

7.10.3. Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

7.10.4. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od smlouvy.

7.11. Servis na palubě letadla (strava, nápoje) je za poplatek, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

7.12 Podmínky přepravy zavazadel u leteckých zájezdů (váhu a rozměry zavazadla zahrnutého v ceně a váhu, rozměry a cenu odbavovaného zavazadla) určuje letecká společnost, podmínky přepravy zavazadel CK zašle klientovi v Pokynech k zájezdu.

7.13. Některá města, lázně i turistická centra zavádějí úhradu tzv. pobytové či lázeňské taxy, taxy nejsou zahrnuty v ceně zájezdu a platí se na místě v příslušné národní měně, často jsou zaváděny nahodile a jejich výše se mění. Uprěsnění výše těchto tax CK zašle klientovi nejpozději v Pokynech k zájezdu.

7.14. Během pobytu v dané destinaci je možné využití hromadné dopravy, hromadná doprava není zahrnuta v ceně zájezdu. Výši ceny jízdného určuje místní dopravce. Výlety jsou fakultativní a nezahrnují cenu vstupného, pokud není uvedeno jinak. Průvodce neprovádí klienty uvnitř památek, pokud není v programu uvedeno jinak.

7.15. V případě individuálního zájmu může klient absolvovat jen vybranou část programu a sejít se později na určeném místě srazu nebo se vrátit na hotel samostatně.

7.16. V případě, že není v nabídce uvedeno jinak, se má za to, že zájezdy pořádané CK, nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

8. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka, stornopoplatky

8.1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí být písemné.

8.2. Výše odstupného za každou osobu ve smlouvě o zájezdu činí:

- 41 a více dní před začátkem zájezdu 50% z celkové ceny zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady
- 40 dnů a méně dní před začátkem zájezdu 100% ceny zájezdu.

8.3. Z ceny pojištění není poskytováno pojistné plnění.

8.4. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen dle článku 5.2. nebo 7.10.1., má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

8.5. CK má právo odečíst stornopoplatky od zaplacené zálohy nebo celé ceny zájezdu.

9. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu společnosti Grand Travel, s.r.o.. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného 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. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. 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. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými 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. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz.

10. POJIŠTĚNÍ

10.1. Cestovní pojištění

10.1.1. K zájezdu je možné si zjednat pojištění léčebných výloh. Pojištěním klienta vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem pojištění, v případě pojistné události jí nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu.

10.1.2. Při zjištění poškození zavazadla při dopravě si musí klient ihned na místě vyžádat písemné vyjádření dopravce ke škodě. Při poškození či ztrátě zavazadla v průběhu letu/dopravy musí zákazník tuto skutečnost oznámit ihned po zjištění příslušnému pracovníkovi, kde bude sepsán protokol nezbytný pro následné pojistné šetření. Pokud je konkrétní případ pojistné události ze strany pojišťovny či dopravce/ letecké společnosti zamítnut, bere zákazník na vědomí, že jakoukoli náhradu nelze uplatňovat u CK.

10.2. Povinné smluvní pojištění CK

10.2.1. CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: 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.

12. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1.11.2020. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu.

12.2. Součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou i základní informace k zájezdům uvedené na <http://www.grandtravel.cz/>, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby a odpovědnost CK za ně. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům v době prodeje zájezdů a CK si vyhrazuje právo jejich aktualizace a změn.