

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽEB, PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU A OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře METROPOLIS AGENCY – Ing. Václav Krajzl, IČO: 76615464, se sídlem Průchova 585, 388 01 Blatná (dále jen „CK“) a zákazníka ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze zprostředkování prodeje SCS (dále jen „SCS“);
- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu;
- ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

1.2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmílní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ, nebo před uzavřením smlouvy na další službu cestovního ruchu, která je součástí SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

A. ZÁJEZD

1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) Potvrzení o zájezdu nebo formulářová SoZ (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text Potvrzení o zájezdu či nebo formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

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 SoZ se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po uzavření smlouvy (SoZ) Potvrzení o zájezdu v textové podobě.

1.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku individuálního zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému CK;
- zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému jednotlivého poskytovatele služeb cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu u jiného poskytovatele; nebo
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. SoZ je účinná:

- potvrzením zákazníkem podepsané formulářové SoZ zástupcem CK, Potvrzením o zájezdu nebo jiným písemným potvrzením CK zachyceným např. v emailové komunikaci.

2.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na emergency linku,
- byl informován o totožnosti provozujícího dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi a souhlasí se smluvními přepravními podmínkami dopravce (leteckého, autobusového, vlakového),
- je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnil. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

2.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v Potvrzení o zájezdu či formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v Potvrzení o zájezdu či formulářové SoZ uvedeno jinak, nejsou součástí individuálního zájezdu služby delegáta CK.

2.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v Potvrzení o zájezdu či formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou individuální zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 9 osob.

3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

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. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

4.2. Cena zájezdu je uvedena v Potvrzení o zájezdu či formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou o zájezdu výslovně uvedeny v nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

4.4. Cena nezahrnuje: cestovní pojištění, příp. přípojištění stornopoplatku (pojištění storna).

4.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu **individuálního** zájezdu takto:

- 100 % ceny zájezdu při uzavření SoZ (výše nevratného depozitu u individuálních zájezdů může být stanovena v SoZ odlišně);
- případný doplatek ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu.

4.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.8. Cenu zájezdu hradí zákazník přímo CK (bankovním převodem či složenkou, příp. platební kartou – pokud ji CK akceptuje). Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v Potvrzení o zájezdu, formulářové SoZ či daňovém nebo zálohovém dokladu.

4.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

5. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

/Zvýšení/

5.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

5.2. Zvýšení ceny se vypočte takto: Ceny byly kalkulovány při kurzu české koruny, cenách dopravy a plateb spojených s dopravou účtovacích dopravci ke dni uzavření smlouvy. V případě jejich navýšení, se cena zájezdu navýší o 110% navýšení.

5.3. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

5.4. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

/Snížení/

5.5. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny takto: Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny o 90 % z reálného nákladového snížení.

5.6. V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

6. ZMĚNA SMLOUVY

6.1. 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. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy. Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že si je vědom, že s ohledem na protiepidemiologická opatření přijímaná jednotlivými státy nelze garantovat poskytnutí jednotlivých služeb v plném rozsahu a pokud tato situace nastane, nejedná se o změny zájezdu oproti nabídce.

6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

6.3. Jestliže se v situaci podle 6.1 v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, 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. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

7.2. CK nebo zprostředkovatel prodaje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Možnosti změn mohou být u individuálních zájezdů omezeny výrazně restriktivními podmínkami tarifů dodavatelů jednotlivých služeb (dopravců, poskytovatelů ubytovacích služeb atd.).

7.3. 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, poplatek za změnu letenky, příp. novou letenku apod.).

8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

8.2. CK může zájezd zrušit:

a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků (netýká se individuálních zájezdů). Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 20 zákazníků na turnus; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě:

1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

8.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

8.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1 níže.

8.5. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné v plné výši, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

8.6. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) v místě určené 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; e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.7. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. ODSTUPNÉ (STORNO)

9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 500 Kč
- 90–61 den – skutečně vzniklé náklady a 15 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 60–41 den – skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 40–21 den – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 20–6 dní – skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 5 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

9.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

9.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. U individuálních zájezdů je výše skutečně vzniklých nákladů ovlivněna výrazně restriktivními podmínkami tarifů dodavatelů jednotlivých služeb (dopravců, poskytovatelů ubytovacích služeb atd.).

9.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

- 10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.
- 10.3. 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. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
- 10.4. 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 SoZ bez zaplacení odstupného.
- 10.5. 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 v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ 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.
- 10.6. 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 tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
- 10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKÁZNIKŮ

- 11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:
- mít platný cestovní doklad a další dokumenty splňující požadavky ke vstupu a návštěvě tranzitních a cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
 - aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určené;
 - dodržovat právní předpisy navštívených států;
 - dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
 - dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
 - předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
 - v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
 - chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- 11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni účastníci zájezdu.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

- 12.1. 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.
- 12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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.
- 12.3. 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. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

- 12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci na ihned po zjištění nedostatků.

- 12.5. 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.

13. POJIŠTĚNÍ

- 13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

- 13.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Generali Česká pojišťovna a. s., Spálená 75/16, Praha 1, tel.: 241 114 114.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

- 14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1 v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

- 14.3. 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, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@metropolisagency.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

- 14.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

- 14.5. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až uř na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽEB

1. SPOJENÉ CESTOVNÍ SLUŽBY

- 1.1. Jestliže CK zákazníkovi při jediné návštěvě či kontaktu zprostředkuje pro účely téže cesty samostatný výběr několika různých služeb cestovního ruchu ve smyslu § 1a zákona č. 159/1999 Sb., tj. dopravy, ubytování, nájmu automobilu, motocyklu nebo jiného motorového vozidla, nebo jiné služby cestovního ruchu, která není součástí dříve uvedených služeb cestovního ruchu (dále jen „služba cestovního ruchu“), a současně zprostředkuje jejich samostatnou platbu, zprostředkovala SCS.

- 1.2. CK rovněž zprostředkuje zákazníkovi SCS, jestliže po zprostředkování nebo obstarání služby cestovního ruchu zprostředkuje zákazníkovi cíleným způsobem pořízení další jiné služby cestovního ruchu, typicky letenky v návaznosti na zprostředkování nebo obstarání ubytování nebo noapak, a pokud je smlouva mezi zákazníkem a tímto dalším poskytovatelem uzavřena do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu.

- 1.3. V případě postupu podle 1.1. nebo 1.2. je CK spolu s nabídkou zprostředkování další služby cestovního ruchu povinna

- poučit zákazníka, že zprostředkováním další služby cestovního ruchu dochází ke zprostředkování prodeje SCS;

- předat zákazníkovi formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
 - předat zákazníkovi na jeho žádost doklad o pojištění CK pro případ úpadku CK.
- 1.4 Zprostředkuje-li CK SCS, zavazuje se předat zákazníkovi veškeré informace, které obdrží od poskytovatelů jednotlivých služeb cestovního ruchu zahrnutých v SCS.

1.5 Platby, které CK obdrží od zákazníka, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů služeb cestovního ruchu zahrnutých v SCS.

C. PROCES ZPŘOSTŘEDKOVÁNÍ SCS A ODSTUPNÉ

Ostatní podmínky zprostředkovaných služeb se řídí všeobecnými obchodními podmínkami poskytovatelů zprostředkovaných služeb.

ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

1. Zákazník, kterému byly zprostředkovány SCS, nemá práva zákazníka podle právní úpravy smlouvy o zájezdu. Za řádné poskytnutí služeb zahrnutých v SCS odpovídají poskytovatelé jednotlivých služeb, na které je také potřeba se obracet v případě problémů.

D. POJIŠTĚNÍ

1. CK má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku na veškeré platby, které obdržela od zákazníka a na repatriaci zákazníka, je-li odpovědná za přepravu.

E. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoSCS a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoSCS (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou v nezbytném rozsahu předány pořadatelům služeb, které tvoří spojené cestovní služby (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto pořadatelích jsou uvedeny zejména v jednotlivých smlouvách, které zákazník uzavřel.

2. Pokud jednotliví pořadatelé služeb, které tvoří spojené cestovní služby, zpracovávají osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CK na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů.

3. 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, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@metropolisagency.cz V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

4. Výše uvedená ustanovení čl. 4 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervaci jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasly za spolucestující osoby udělit, a to až na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- a) odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- b) požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- c) požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- d) požadovat výmaz osobních údajů;
- e) požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- g) podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

F. ZPŘOSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. SMLOUVA O ZPŘOSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CK zprostředkovává zákazníkům prodej jiných služeb cestovního ruchu. CK však není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, zákazník uzavírá smlouvu s poskytovatelem služby.

1.2. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Smlouva mezi poskytovatelem služby a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.

2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Proces uzavření smluvního vztahu se analogicky řídí pravidly platnými pro zájezdy – viz část A bod 2.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Cenu služby hradí zákazník přímo CK (bankovním převodem či složenkou, příp. platební kartou – pokud ji CK akceptuje). Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v daňovém nebo zálohovém dokladu.

3.2. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4. ODSTUPNÉ (STORNO)

4.1 Stornopodmínky se řídí podmínkami (tarify) poskytovatelů služeb. Poplatek za zprostředkování služby (booking fee) je nevratný. CK je oprávněna v případě storna služby účtovat poplatek, který pokrývá náklady CK.

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

5.1. CK ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna vyřizovat reklamace týkající se vad zprostředkovaného zájezdu, je však povinna případnou reklamaci přijmout a předat CK k vyřízení." Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí.

6. POJIŠTĚNÍ

6.1. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

7.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou předány poskytovatelům služeb (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto poskytovatelích jsou uvedeny v jednotlivých smlouvách, které zákazník uzavřel.

7.2. Pokud poskytovatel nebo CK zpracovává osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CK na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů.

7.3. 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, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@metropolisagency.cz V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

7.4. Výše uvedená ustanovení čl. 7 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervaci jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasly za spolucestující osoby udělit, a to až na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- 7.5.1. odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- 7.5.2. požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- 7.5.3. požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- 7.5.4. požadovat výmaz osobních údajů;
- 7.5.5. požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- 7.5.6. vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- 7.5.7. podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

G. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1. SMLOUVA O OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

1.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smlouvenou cenu.

1.3. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.

2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1. Proces uzavření smluvního vztahu se analogicky řídí pravidly platnými pro zájezdy – viz část A bod 2.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Cenu služby hradí zákazník přímo CK (bankovním převodem či složenkou, příp. platební kartou – pokud ji CK akceptuje). Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v daňovém nebo zálohovém dokladu.

- 3.2. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4. ZRUŠENÍ SLUŽBY A Odstupné (STORNO)

- 4.1. Zákazník i CK mohou před zahájením poskytování služeb odstoupit od smlouvy vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

- 4.2. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy nikoliv pro porušení povinností CK, je povinen zaplatit CK odstupné (storno-poplatky), které se řídí podmínkami (tarify) poskytovatelů služeb. Poplatek za zprostředkování služby (booking fee) je nevratný. CK je oprávněna v případě storna služby účtovat poplatek, který pokrývá náklady CK.

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- 5.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.

- 5.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.

- 5.3. Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přeměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

- 5.4. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

6. POJIŠTĚNÍ

- 6.1. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou předány poskytovatelům služeb (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto poskytovatelích jsou uvedeny v jednotlivých smlouvách, které zákazník uzavřel.

- 7.2. Pokud poskytovatel nebo CK zpracovává osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CK na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů.

- 7.3. 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, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@metropolisagency.cz V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

- 7.4. Výše uvedená ustanovení čl. 7 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervaci jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to až na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;

- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

H. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

- 1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

- 1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

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

- 1.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 1. 2022, tímto dnem pozbývají platnost VOP v původním znění.

Reklamační řád Cestovní kanceláře Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl (dále jen „CK“)

1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároku zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl, se sídlem Průchova 585, 388 01 Blatná, IČO: 76615464 (dále jen „CK“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou (dále jen „reklamace“) a jejich vyřízení.

2. Tento Reklamační řád se vztahuje na služby cestovního ruchu poskytované CK zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanovením příslušné Smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) včetně jejích součástí a příloh, příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012Sb. Občanský zákoník, zákon č. 159/1999Sb. 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 článku A. odst. 14. těchto VOP.

Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů dopravních společností.

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

4. Zákazník má právo v případě, že služba poskytnutá nebo obstaraná CK má vadu, uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (reklamaci) přímo u CK nebo u zprostředkovatele služeb.

5. Zákazník je povinen případnou vadu zájezdu vytknout bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže pořadatel odmítne odstranit vadu je zapotřebí okamžitě nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. 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 požadavku zákazníka, posuzuje se další reklamace jako neodůvodněná.

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

7. 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 Unie odvolat příslušný dopravce.

8. 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. výtýkanou vadu, respektive v čem spojuje nedodržení smlouvy či zákonných ustanovení vč. uvedených důkazů prokazujících důvodnost reklamace) a jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Nebude-li reklamace zákazníka splňovat všechny výše uvedené náležitosti, nebude takové jednání považováno za reklamaci, a bude o této skutečnosti CK informován.

9. V případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významné zpoždění letu apod., společná pravidla určuje ES 261/2004. Kompenzace dle tohoto nařízení se primárně uplatňuje stížností (reklamací) u příslušného leteckého dopravce. Též lze získat relevantní informace o případném zpoždění letu a postupu reklamace na Úřadu pro civilní letectví www.caa.cz/cestujici.

10. O podané reklamaci vystaví CK zákazníkovi potvrzení, které bude obsahovat zejména datum uplatnění reklamace, obsah reklamace (namítaná vada), klientem požadovaný způsob vyřízení reklamace. CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od okamžiku uplatnění reklamace (tj. doručení CK), nedohodnou-li se cestovní kancelář se zákazníkem na lhůtě delší.

11. 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 pověřenému 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 neučiní, nárok na dodatečnou kompenzaci zaniká.

12. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce/zástupce CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Dále platí přiměřené ostatní ustanovení tohoto Reklamačního řádu.

13. Po posouzení oprávněnosti reklamace vydá CK zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby, nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne CK 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 CK tímto není jakkoliv dotčeno. Shledá-li CK uplatněnou reklamaci jako neodůvodněnou, bude o tomto zákazník písemně informován včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamace.

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

15. V souladu s ustanovení §14 zákona č. 634/1992Sb. o ochraně spotřebitele, informuje CK zákazníka o možnosti řešit případné mimosoudní spory vyplývající z uzavřené SoZ. 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, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 1.1.2022, tímto dnem pozbývá platnost Reklamační řád v původním znění.