

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „Všeobecné obchodní podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností Wes – cestovní kancelář s.r.o., IČO 07948433, DIČ CZ 07948433 se sídlem Nový Jičín, Novosady 31, PSČ 741 01, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 77761 (dále jen „CK WES“ nebo „CK“ nebo „cestovní kancelář“).

Tyto všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu\* nebo smlouvy o nezájezdu\*\* (dále jen „Smlouva“) uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a cestovní kanceláří CK WES a jsou platné a účinné od 1. 1. 2020. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena ve smyslu §1767 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném a účinném znění.

**\*balík služeb (doprava, ubytování, stravování, služby delegáta, případně další služby z oblasti cestovního ruchu)**

**\*\*jedná se o poskytnutí pouze jedné služby – např. ubytování, ubytování včetně stravy**

## 1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CK WES a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné smlouvy (dále jen „smlouva“) potvrzené přímo cestovní kanceláří CK WES nebo jejím zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci.
- 1.2. Obsah smlouvy je určen smlouvou, platným katalogem cestovní kanceláře, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě.
- 1.3. V otázkách neupravených smlouvou, všeobecnými obchodními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CK WES a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, zejména § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.
- 1.4. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu §1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

## 2. CENY ZÁJEZDŮ

- 2.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování a stravování podle smlouvy, případně program během zájezdu a služby delegáta nebo průvodce, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak.
- 2.2. Cenová garance společnosti CK WES a možnost případného navýšení ceny. V případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 8%, bude CK WES nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, přičemž forma těchto ceníků nemusí být pouze tištěná. V takovém případě je CK WES oprávněna požadovat po zákazníkovi zaplacení navýšené ceny za zájezd v souladu s těmito novými ceníky. Cestovní kancelář je dále oprávněna zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, nebo daně a jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou (např. dálniční poplatky). Nové ceny se v tomto případě týkají všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu.
- 2.3. CK WES je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Navýšení ceny zájezdu kopíruje změnu kurzu, navýšení ceny pohonných hmot, navýšení dálničních poplatků oproti původní kalkulaci dopravy.
- 2.4. Zákazník má právo na snížení ceny zájezdu z důvodu snížení nákladů uvedených výše v čl. 2.2, ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu.
- 2.5. **Zákazníci, kteří si zakoupili zájezd s nástupním místem mimo hlavní trasu Ostrava, Olomouc, Brno, jsou povinni uhradit přístavné kilometry podle vzdálenosti od trasy.**

## 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Po uzavření smlouvy má CK WES právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet

**Firma:** WES - cestovní kancelář, s.r.o.

**E-mail:** viki@ck-wes.cz

**Mobil:** 777 048 304, 777 048 305

**Adresa:** Novosady 31, Nový Jičín, 741 01

**FB:** CK WES

**Web:** www.ck-wes.cz

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

- cestovní kanceláře uvedený ve smlouvě nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK WES či v sídle CK WES, případně u k tomu zmocněného obchodního zástupce.
- 3.2. Zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši 50% z ceny zájezdu do 7 dnů ode dne uzavření smlouvy, není-li ujednáno jinak.
  - 3.3. Zákazník je povinen uhradit celou cenu zájezdu nejpozději 4 týdny před zahájením zájezdu. Pokud tak ze strany zákazníka nebude učiněno, CK není povinna zaslat pokyny k odjezdu.
  - 3.4. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zálohy nebo ceny zájezdu zákazníkem má CK WES právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 7.3. těchto VOP.
  - 3.5. Zákazník bere na vědomí a současně tímto uděluje svůj výslovný souhlas k tomu, aby CK WES provedla zápočet nároku na zaplacení odstupného oproti nároku na vrácení již uhrazené zálohy nebo ceny zájezdu. O provedení zápočtu CK WES zákazníka písemně vyrozumí.
  - 3.6. V případě slevových programů CK WES je výše zálohy stanovena dle podmínek uvedených v nabízených letácích CK WES. Záloha je splatná v den podpisu smlouvy, celková cena musí být uhrazena nejpozději 2 dny před odjezdem.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 4.1. Každý zákazník je povinen včas oznámit CK veškeré změny ve svých údajích uvedených ve smlouvě.
- 4.2. Každý zákazník je povinen oznámit případné závažné zdravotní problémy na adresu CK.
- 4.3. Zákazník je povinen dostavit se na místo odjezdu minimálně o 15 minut dříve před plánovaným odjezdem, případný nástup na jiném místě musí být předem domluvený s CK.
- 4.4. Každý zákazník je povinen mít v den odjezdu u sebe všechny doklady pro cestu do zahraničí s patřičnou dobou platnosti plus zdravotní eurokartu pojištění.
- 4.5. Každý klient má právo vzít s sebou na autobusový zájezd zavazadla do výše 20 kg, a ty je povinen označit svým jménem a adresou pro případ kontroly. CK neručí za poškození či ztrátu cestovních zavazadel a osobních věcí při manipulaci se zavazadly v době přepravy, bezpečnostních přestávek, během ubytování, a v době ukončení pobytu. Vyjma případů, kdy ke vzniku škody dojde z důvodu zaviněného porušení povinností na straně osoby provádějící dopravu.
  - 4.5.1. Za ztrátu a poškození zavazadla přepravce neručí v případě, že si klient sám během přestávky vyloží zavazadlo ze zavazadlového prostoru.
  - 4.5.2. Za ztrátu a poškození zavazadla ručí přepravce v případě, že zavazadlo vykládá a nakládá pouze řidič autobusu (pojistka ve výši 2.000Kč / osoba).
- 4.6. Pokud zákazník způsobí škodu v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a ubytovacím zařízení je povinen tuto škodu uhradit. Další informace obdrží v CK WES.
- 4.7. K základním právům zákazníka patří zejména:
  - 4.7.1. právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK WES zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
  - 4.7.2. právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu či ve smlouvě, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK WES známy,
  - 4.7.3. právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
  - 4.7.4. právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek v článku 6,
  - 4.7.5. právo písemně oznámit CK WES, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle bodu 6.9, a to vše před zahájením zájezdu,
  - 4.7.6. právo na reklamaci v souladu s článkem 8,
  - 4.7.7. právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,
  - 4.7.8. právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. V případě úpadku cestovní kanceláře klient se smlouvou o zájezdu, kopií svého občanského průkazu, kopií platby za zájezdy, kopií karty pojišťovny vyplní formulář stažený z internetu dané pojišťovny a veškeré tyto doklady zašle na pojišťovnu, která CK pojistila proti úpadku,
  - 4.7.9. u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK WES známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

**Firma:** WES - cestovní kancelář, s.r.o.

**E-mail:** viki@ck-wes.cz

**Mobil:** 777 048 304, 777 048 305

**Adresa:** Novosady 31, Nový Jičín, 741 01

**FB:** CK WES

**Web:** www.ck-wes.cz

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

## 4.8. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- 4.8.1. poskytnout CK WES součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK WES pro zajištění zájezdu,
- 4.8.2. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb,
- 4.8.3. zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,
- 4.8.4. převzít od CK WES doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- 4.8.5. mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,
- 4.8.6. dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí CK WES. CK WES nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- 4.8.7. zaplatit dle uzavřené smlouvy sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK WES,
- 4.8.8. veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK WES a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,
- 4.8.9. zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK WES či ohrozit nebo poškodit jméno CK WES a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),
- 4.8.10. uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy,
- 4.8.11. zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odjezdem časy a místa odjezdů autobusů,
- 4.8.12. dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby,
- 4.8.13. dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- 4.8.14. řídit se pokyny zástupce CK WES či jiné osoby určené CK WES, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

## 4.9. K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:

- 4.9.1. seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK WES obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- 4.9.2. v případě, že byl předmětem služeb zájezd, organizátor či právnická osoba je povinna seznámit účastníky zájezdu se všemi nasmlouvanými podmínkami dle hromadné smlouvy a včetně VOP,
- 4.9.3. zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- 4.9.4. určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK WES není zajištěn doprovod průvodcem CK WES. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

## 5. POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- 5.1. CK je povinna nejpozději 7 dnů před odjezdem zaslat klientovi podrobné pokyny a informace k zájezdu – platí v případě, že je zájezd uhrazen v plné výši. Pokyny se zasílají v elektronické podobě či poštou.
- 5.2. **CK je povinna zákazníka před cestou informovat o všech povinnostech, které se pojí se vstupem do určité země, a to nejpozději týden před odjezdem na zájezd. Pokud cestovní kancelář svojí povinnost včas a řádně splní, ale zákazník se jí odmítne podřídít, jedná se z jeho strany o odstoupení od smlouvy o zájezdu dle § 2533 občanského zákoníku. Následný postup se řídí ustanoveními smlouvy o zájezdu a k ní příslušujícími VOP viz bod 7.3.**

**Firma:** WES - cestovní kancelář, s.r.o.

**E-mail:** viki@ck-wes.cz

**Mobil:** 777 048 304, 777 048 305

**Adresa:** Novosady 31, Nový Jičín, 741 01

**FB:** CK WES

**Web:** www.ck-wes.cz

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

## 6. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB, RUŠENÍ ZÁJEZDU

- 6.1.** CK si vymezuje právo na zrušení zájezdu v případě malé obsazenosti zájezdu (specifikováno v čl. 6.10.) s tím, že bude klienta včas informovat a nabídne mu příslušný náhradní termín. Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd i v případě, kdy tomu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které smluvní strany při uzavření smlouvy nepředpokládaly (politické krize země, živelné pohromy či jiné závažné události).
- 6.2.** CK nemůže zrušit zájezd ve lhůtě kratší než:
- dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
  - sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní
  - čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.
- 6.3.** V případě zrušení zájezdu v souladu s čl. 6.2. vrátí CK zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 6.4.** CK není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.
- 6.5.** CK nenese zodpovědnost za špatné počasí na dovolené a jiné nepředvídatelné skutečnosti.
- 6.6.** V případě nutnosti (problémy technického charakteru) si CK vyhrazuje právo na záměnu pokoje, studia či apartmánu ve stejné ubytovací kategorii.
- 6.7.** CK si vyhrazuje právo na případné časové změny doby odjezdu a případnou změnu trasy cest z důvodu bezpečnosti klienta.
- 6.8.** CK WES nenese zodpovědnost za zrušení či oddálení realizace zájezdu z důvodu živelných katastrof.
- 6.9.** CK WES nezodpovídá za čistotu pláží. Zavazuje se zřídit nápravu v případě připomínek, ale v možnostech, které jsou obvyklé pro danou zemi.
- 6.10.** Malá obsazenost zájezdu. CK WES si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníku nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je u zájezdů s autokarovou dopravou stanoven na 35. Minimální počet u letecké dopravy je 15.
- 6.11.** Dovolena je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. V ubytovacích objektech nemůže CK zajistit absolutní klid, všichni klienti však musí respektovat noční klid vyplývající ze zákonů dané země, od 22:00 do 6:00.
- 6.12.** V jednotlivých ubytovacích zařízeních uvádíme vzdálenosti ubytovacího zařízení k plážím. Tento údaj je orientační, vzdálenost je měřena vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži.
- 6.13.** Ceny fakultativních výletů se mohou během sezony měnit.
- 6.14.** Změna jídelníčku a jeho posloupnost je vyhrazena.
- 6.15.** Plážový servis (lehátka, slunečníky, občerstvení) nejsou v ceně zájezdu.

## 7. Odstoupení od smlouvy, odstupné

- 7.1.** Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného:
- 7.1.1.** pokud nepřijme návrh cestovní kanceláře CK WES na změnu smlouvy o zájezdu,
  - 7.1.2.** pokud CK WES hrubě poruší své povinnosti stanovené smlouvou nebo zákonem.
- 7.2.** Zákazník je povinen oznámení o odstoupení od smlouvy učinit písemně a předat jej v prodejním místě, kde služby zakoupil, nebo na toto prodejní místo zaslal odstoupení od smlouvy doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení CK WES.
- 7.3.** Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy kdykoli odstoupit. Odstoupí-li však z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 7.1 VOP, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři CK WES odstupné:
- 7.3.1.** odstoupí-li v době delší než 30 dnů před odjezdem zájezdu, hradí 30 % z ceny zájezdu,
  - 7.3.2.** odstoupí-li v době mezi 29 až 15 dny před odjezdem zájezdu, hradí 50 % z ceny zájezdu,
  - 7.3.3.** odstoupí-li v době mezi 14 až 8 dny před odjezdem, hradí zájezdu 70 % z ceny zájezdu,
  - 7.3.4.** odstoupí-li v době kratší než 7 dnů před odjezdem, hradí 100 % z ceny zájezdu.
- 7.4.** Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

**7.4.1.** Obava z vycestování není důvodem pro odstoupení od smlouvy bez účtování jakéhokoliv odstupného. Zákazník v tomto případě nemá právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd a postupuje se dle 7.3.

**7.5.** CK akceptuje nahrazení místa jiným účastníkem, kterého si stornující najde sám, tzv. „překnihování“.

**7.6. CK je oprávněna odstoupit od smlouvy**, pokud zákazník hrubě poruší své povinnosti stanovené smlouvou nebo zákonem. V takovém případě je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši ujednané v čl. 7.3 těchto VOP.

## 8. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

**8.1.** V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. V případě ústní reklamace vady zájezdu provedené přímo na zájezdu u zástupce CK WES, bude zákazníkovi vydáno písemné potvrzení o provedené reklamaci.

**8.2.** V případě závady na dopravě bude reklamace písemně potvrzena řidiči. Při zpoždění autobusu nad 12 hodin má klient nárok na adekvátní refundaci mzdy. Pouze však v pracovní dny.

## 9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

**9.1.** Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění pro cesty a pobyt do zahraničí. Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění do zahraničí prostřednictvím cestovní kanceláře CK WES, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení cestovní kanceláře CK WES uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není cestovní kancelář CK WES povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

**9.2.** Zákazník bere na vědomí, že s podpisem smlouvy mu bylo doporučeno uzavřít cestovní pojištění do zahraničí. V případě, že tak neučiní, cestovní kancelář se o klienta v případě nouze postará, ale veškeré finanční náklady spojené s léčbou a převozem do ČR bere na svoji finanční zodpovědnost a zavazuje se CK vynaložené náklady na výzvu uhradit v plné výši.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**10.1.** Jsou-li ve smlouvě sjednány podmínky odlišně od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a na důkaz souhlasu tyto bez výhrad v plném rozsahu přijímají.

**10.2.** Uvedené údaje ve smlouvě budou použity pro vedení účetnictví, hraniční přechody, pojišťovny a nebudou zneužity pro jiné účely.

**10.3.** Souhlasím s předáváním mých osobních údajů obsažených v těchto dokumentech (příhlášce, dotazníku, smlouvě, apod.) do zahraničí firmou Wes – cestovní kancelář s.r.o. v období nezbytně nutném pro naplnění účelu tohoto předání, kterým je smlouva. Ke stanovenému účelu mohou být moje údaje předávány i do států, jehož právní úprava ochrany osobních údajů neodpovídá požadavkům právní úpravy platné v České republice.

**10.4.** Svým podpisem zároveň souhlasím, že mi budou nadále zasilány v písemné či elektronické podobě pokyny a aktuální nabídky CK.

**10.5.** Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva.

**10.6.** CK WES osobní údaje předává třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu, zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím třetími osobami.

**10.7.** Klient zodpovídá za platnost svých osobních dokladů.

**10.8.** CK WES prohlašuje, že je pojištěna proti úpadku.

**10.9.** Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.

## 11. PŘEDSMLUVNÍ PODMÍNKY - INFORMAČNÍ FORMULÁŘ O PRÁVECH ZÁKAZNÍKA - ZÁJEZD

**Firma:** WES - cestovní kancelář, s.r.o.

**E-mail:** viki@ck-wes.cz

**Mobil:** 777 048 304, 777 048 305

**Adresa:** Novosady 31, Nový Jičín, 741 01

**FB:** CK WES

**Web:** www.ck-wes.cz

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

- 11.1.** Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.
- 11.2.** Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář CK WES, IČO: 07948433, se sídlem: Novosady 31, Nový Jičín, 741 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 7776 (dále „CK WES“), ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.
- 11.3.** Cestovní kancelář CK WES má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.
- 11.4.** Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) – Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- 11.5.** Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- 11.6.** Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří.
- 11.7.** Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- 11.8.** Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- 11.9.** Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- 11.10.** Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
- 11.11.** Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytl vhodné náhradní řešení.
- 11.12.** V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- 11.13.** Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích. Zákazník může kdykoli kontaktovat nouzovou linku +420 777 048 310 (nouzové situace, vytýkání vad, nutnost spojit se s nezletilým na zájezdu nebo osobou, která za něj odpovídá v místě pobytu apod.).
- 11.14.** Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. CK WES si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu UNION pojišťovna, a.s., Španělská 2, 120 00 Praha, IČO: 31 322051, <https://www.unionpojistovna.cz>. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby cestovního ruchu odeřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.
- 11.15.** Další předmluvní informace – hlavní náležitosti služeb jsou sděleny zákazníkovi ve Smlouvě o zájezdu nebo na [www.wes-ck.cz](http://www.wes-ck.cz) stránkách.
- 11.16.** Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.

**Firma:** WES - cestovní kancelář, s.r.o.

**E-mail:** viki@ck-wes.cz

**Mobil:** 777 048 304, 777 048 305

**Adresa:** Novosady 31, Nový Jičín, 741 01

**FB:** CK WES

**Web:** [www.ck-wes.cz](http://www.ck-wes.cz)