

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## VENUS TRADE AND TOURS spol. s r. o., cestovní kancelář

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Všeobecné smluvní podmínky VENUS TRADE AND TOURS spol. s r. o. (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře VENUS TRADE AND TOURS spol. s r. o. se sídlem v Praze 2, Ječná 10.
- 1.2 Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář.

### 2 Účastníci smluvního vztahu

- 2.1 Účastníky smluvního vztahu jsou:
  - a) Cestovní kancelář VENUS TRADE AND TOURS spol. s r. o., která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (dále jen „cestovní kancelář“).
  - b) Zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“).

### 3 Vznik smluvního vztahu

- 3.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář s předmětem podle čl. 4 odst. 4.1 písm. a) těchto Podmínek vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu. Smlouva o zájezdu je uzavřena v případě akceptace objednávky služeb zákazníka cestovní kancelář. Objednávka služeb musí splňovat požadované náležitosti a musí být učiněna zákazníkem nebo osobou oprávněnou za něho jednat. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu jsou tyto Podmínky a Všeobecné pojistné podmínky.
- 3.2 Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář s předmětem podle čl. 4 odst. 4.1 písm. b) těchto Podmínek vzniká uzavřením smlouvy. Smlouva je uzavřena v případě akceptace objednávky služeb zákazníka cestovní kancelář. Objednávka musí splňovat požadované náležitosti a musí být učiněna zákazníkem nebo osobou oprávněnou za něho jednat.
- 3.3 Uzavřením smlouvy o zájezdu podle čl. 3. odst. 3.1 a odst. 3.2 těchto Podmínek zákazník stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a že s tímto obsahem souhlasí, jakož i s veškerými smluvními podmínkami a zavazuje se zaplatit cestovní kancelář sjednanou cenu.
- 3.4 Cestovní kancelář se uzavřením smlouvy podle čl. 3. odst. 3.1 a odst. 3.2 těchto Podmínek zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- 3.5. Není –li smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, vydá cestovní kancelář při jejím uzavření nebo bezprostředně po jejím uzavření zákazníkovi písemné potvrzení o zájezdu. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahující všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu. Obsahující-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.

### 4 Předmět smluvního vztahu

- 4.1 Předmětem smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář může být:
  - a) Zájezd v České republice či mimo území České republiky (dále jen „zájezd“). Zájezdem se rozumí soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění:
    - i) ubytování,
    - ii) dopravu,
    - iii) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.Zájezd je podrobně specifikován v katalogu cestovní kanceláře (v tištěné či v elektronické podobě) a/nebo na webových stránkách cestovní kanceláře a je poskytován za dohodnutou cenu. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že souhlasí s jejím obsahem, a že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které cestovní kancelář k předmětnému zájezdu uvádí.
  - b) Jednotlivé služby cestovního ruchu – ubytovací, stravovací, dopravní či jiné služby cestovního ruchu, které cestovní kancelář zajišťuje na území České republiky i mimo území České republiky jako jednotlivé podle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

### 5 Cenové a platební podmínky

- 5.1 Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny zájezdu či ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Zákazník se zavazuje uhradit celkovou cenu zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím (čerpáním). Cena jednotlivých zájezdů je uvedena a specifikována v katalogu cestovní kanceláře a/nebo na webových stránkách cestovní kanceláře. Pokud není v katalogu a/nebo na webových stránkách cestovní kanceláře stanoveno jinak, v ceně zájezdu je zahrnuta cena za dopravu, letištní a bezpečnostní taxy u letecké přepravy, palivový poplatek, emisní příplatek, ubytování a stravování v rozsahu podle smlouvy, transfery z letiště do ubytovacího zařízení a zpět na letiště, další transfery (je-li uvedeno u specifikace zájezdu), služby delegátů, komplexní cestovní pojištění. V případě prodeje zájezdu nad standardní nabízenou kapacitu může kancelář požadovat úhradu poplatku sloužící k pokrytí nákladů za každé takto doobjednané místo na zájezdu, přičemž za takový poplatek se nevztahují žádné slevy či jiná cenová zvýhodnění a akce. Součástí ceny zájezdu není poplatek za vízum a vstupné. Nezaplacení celé ceny či cen jednotlivých služeb před započítáním zájezdu nebo čerpáním služeb, má za následek neposkytnutí zájezdu nebo služby.
- 5.2 Cena zájezdu zahrnuje komplexní cestovní pojištění, přičemž uzavřením smlouvy o zájezdu vzniká pojistný vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. V případě, že zákazník nehodlá využít možnost sjednání cestovního pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře, bude mu cena cestovního pojištění (350,- Kč – platí pro zájezdy na 9/11/12 dnů a 150,- Kč – platí pro zájezdy na 8 dnů) odečtena od ceny zájezdu. O této skutečnosti je zákazník povinen informovat cestovní kancelář nejpozději při podpisu smlouvy o zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v případě sjednání vlastního cestovního pojištění je povinen sám a na svoje náklady řešit případnou pojistnou událost, a to dle podmínek a pokynů pojišťovny, u které má sjednané cestovní pojištění.
- 5.3 Termín úhrady cen zájezdů a služeb:
  - a) V případě uzavření smlouvy o zájezdu více než 50 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu, a to při podpisu smlouvy. Nejpozději 50. den před zahájením zájezdu je zákazník povinen doplatit zbylou část z celkové ceny zájezdu či služeb.
  - b) V případě uzavření smlouvy o zájezdu méně než 50 dnů včetně před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu či služeb při podpisu smlouvy.
  - c) Za zaplacení ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb se považuje den převzetí hotovosti cestovní kancelář či den připsání příslušné platby na účet cestovní kanceláře.

### 6 Práva a povinnosti zákazníka

- 6.1 Základními právy zákazníka jsou zejména:
  - a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
  - b) právo vyžadovat od cestovní kanceláře informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb
  - c) právo být seznámen se změnami ve sjednaných službách
  - d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu podle čl. 9 těchto Podmínek
  - e) právo na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu, případně dalších dokumentů
  - f) u zájezdů právo na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kancelář známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu, v katalogu, který byl zákazníkovi předán, a/nebo na webových stránkách cestovní kanceláře, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu
  - g) u zájezdů právo písemně cestovní kancelář oznámit, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba splňující požadavky účasti na zájezdu specifikovaná v tomto oznámení; toto právo však může zákazník uplatnit v případě zájezdů a služeb, u kterých je vyžadováno splnění podmínek, kterými mohou být zejména formální povinnosti týkající se vydání víz či vstupních povolení, pojištění, očkování atd., pouze ve lhůtě do 10 pracovních dnů před zahájením zájezdu; v případě ostatních zájezdů a služeb, kde splnění výše uvedených povinností není vyžadováno, ve lhůtě do 2 pracovních dnů před zahájením zájezdu; po uplynutí těchto lhůt toto právo zákazníka zaniká
  - h) právo na reklamaci vad služeb a právo na vyřízení reklamace
  - i) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz čl. 12, odst. 12.8 těchto Podmínek).
- 6.2 Základními povinnostmi zákazníka jsou zejména:
  - a) poskytnout cestovní kancelář součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, a to především povinnost pravdivě a úplně uvést požadované údaje ve smlouvě o zájezdu nebo objednávce
  - b) v případě pozdějších změn osobních údajů či jiných údajů uvedených v objednávce či smlouvě o zájezdu je zákazník povinen tyto neprodleně písemnou formou oznámit cestovní kancelář
  - c) poskytnout cestovní kancelář součinnost předložením potřebných dokladů (fotografie, cestovní doklad, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu apod.)
  - d) zajistit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka
  - e) předložit cestovní kancelář souhlas zákonného zástupce nezletilého v případě, že nezletilý zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu
  - f) nahlásit účast cizích státních příslušníků
  - g) zaplatit řádně cenu zájezdu podle čl. 5 těchto Podmínek
  - h) bez zbytečného odkladu sdělit cestovní kancelář své stanovisko k případným změnám týkajících se podmínek a obsahu sjednaných služeb (změny smlouvy)
  - i) převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady
  - j) mít při sobě všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu a tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.)
  - k) cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se o vízové povinnosti do země, kam cestují, a potřebná víza si obstarat
  - l) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny tyto povinnosti mezinárodními zdravotnickými předpisy
  - m) řídit se pokyny delegáta nebo jiné osoby určené cestovní kancelář a dodržovat stanovený program zájezdu
  - n) dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu, včetně předpisů dopravců, ubytovatelů a poskytovatelů ostatních služeb
  - o) zdržet se veškerého jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, tedy počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo cestovní kanceláře
  - p) uhradit škodu způsobenou cestovní kancelář, ostatním zákazníkům, příp. třetím subjektům
  - q) v případě odstoupení od smlouvy toto písemně cestovní kancelář oznámit
  - r) zaplatit odstoupné podle čl. 10 těchto Podmínek
  - s) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny osoby účastníka zájezdu podle čl. 6 odst. 6.1 písm. g) těchto Podmínek, je povinen:
    - oznámení učinit písemně a prokazatelně jej doručit na prodejní místo, kde byla uzavřena smlouva o zájezdu
    - k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, jsou-li tyto stanoveny ve smlouvě o zájezdu, v katalogu a/nebo na webových stránkách cestovní kanceláře.
    - t) odstoupí-li některý ze zákazníků od smlouvy (stornování zájezdu), je zbývající zákazník, který se zájezdu zúčastní, bez zbytečného odkladu povinen zaplatit cestovní kancelář příplatek za jednolůžkový pokoj nebo příplatek za obsazení dvoulůžkového pokoje nebo apartmá (bungalovu) jednou osobou; při odstoupení od smlouvy o zájezdu (stornování zájezdu) z důvodů na straně zákazníka, kdy v pokoji (apartmá či bungalovu) bude po této změně ubytována pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, je zbývající zákazník povinen bez zbytečného odkladu uhradit cestovní kancelář rozdíl v ceně zájezdu (tj. rozdíl mezi zvýhodněnou cenou zájezdu pro dítě a cenou zájezdu pro dospělou osobu, která bude po změně počtu zákazníků za dítě účtována), pokud není cestovní kancelář stanoveno jinak; výše uvedené nemá vliv na povinnost zákazníka, který odstoupil od smlouvy o zájezdu, uhradit cestovní kancelář odstoupné dle článku 10 těchto Podmínek
    - u) plnit další povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu a těchto Podmínek
- 6.3 Základními povinnostmi zákazníka právnické osoby jsou zejména:
  - a) odevzdat cestovní kancelář s dostatečným předstihem před zahájením zájezdu jmený seznam účastníků zájezdu či jednotlivých služeb s uvedením potřebných osobních údajů v souladu s povinnostmi zákazníka fyzické osoby
  - b) doložit oprávnění konkrétní osoby jednat za právnickou osobu (plná moc apod.)
  - c) seznámit účastníky zájezdu nebo jednotlivých služeb s těmito Podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které cestovní kancelář poskytne
  - d) informovat účastníky zájezdu nebo jednotlivých služeb o rozsahu a kvalitě služeb a o podmínkách uzavřené smlouvy

- e) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost
- f) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s cestovní kancelář není zajištěn delegát nebo doprovod průvodcem cestovní kanceláře.

## 7 Práva a povinnosti cestovní kanceláře

- 7.1 Základními právy cestovní kanceláře jsou zejména:
- a) právo na zaplacení ceny zájezdu a ceny jednotlivých služeb, a to před jejich poskytnutím
  - b) právo domáhat se splnění povinností ze strany zákazníka a uplatnit v případě porušení těchto povinností sankce a další nároky podle smlouvy o zájezdu a těchto Podmínek
  - c) právo jednostranně změnit v odůvodněných případech obsah a rozsah sjednaných služeb
  - d) právo provádět v průběhu zájezdu nebo jednotlivých služeb změny v programu a ve službách, není-li možné z vážných důvodů poskytnout sjednané služby a dodržet sjednaný program
  - e) před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu, byl-li zájezd zrušen nebo poruší-li zákazník svou povinnost.
- 7.2 Základními povinnostmi cestovní kanceláře jsou zejména:
- a) informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kancelář známy
  - b) poskytnout zákazníkovi sjednané a zaplacené služby
  - c) mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události
  - d) předat zákazníkovi současně se smlouvou doklad o uzavřeníem pojištění; zákazník stvrzuje převzetí tohoto potvrzení podpisem smlouvy o zájezdu
  - e) nastanou-li okolnosti bránící cestovní kancelář poskytnout sjednané služby, je povinna provést odpovídající změny (zejména zajistit náhradní služby) nebo služby zrušit a zákazníkovi vrátit poměrnou část ceny zájezdu
  - f) v případě změny sjednaných služeb zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původně sjednaným podmínkám
  - g) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - h) poskytnout odpovídající slevu z ceny služby, která byla zaplacená a nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu a kvalitě, nedošlo-li ke kompenzaci ve formě jiné služby
  - i) sdělit zákazníkovi vhodným způsobem před uzavřením smlouvy údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a dále mu sdělit, jaké doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány

## 8 Změna služeb a cen

- 8.1 Změna sjednaných služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb
- a) Cestovní kancelář je oprávněna v odůvodněných případech jednostranně změnit podmínky smlouvy, zejména rozsah a kvalitu poskytovaných služeb.
  - b) Nastanou-li vnější okolnosti bránící cestovní kancelář poskytnout služby podle sjednaných podmínek a je-li tak nucena z těchto důvodů před zahájením zájezdu či čerpání služeb změnit podmínky zájezdu, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést.
  - c) Zákazník má právo rozhodnout se, zda s navrhovanou změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí. V případě, že zákazník ve lhůtě nejdéle do 5 dnů od doručení tohoto návrhu na změnu smlouvy neodstoupí od smlouvy, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.
  - d) Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny zájezdu či služeb, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně nejdéle do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě porušení těchto povinností zákazníka je cestovní kancelář oprávněna od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo cestovní kanceláře požadovat smluvní pokutu podle těchto Podmínek.
  - e) Vede-li změna smlouvy ke snížení ceny zájezdu či služeb, zavazuje se cestovní kancelář vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
  - f) Cestovní kancelář je oprávněna z vážných provozních důvodů původně plánovaný počet dnů zájezdu zkrátit, avšak vždy za předpokladu, že zákazníkovi vrátí poměrnou část ceny zájezdu. Takovou změnu je povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
  - g) Cestovní kancelář je oprávněna z objektivních důvodů původně plánovaný termín ukončení zájezdu prodloužit, maximálně však o 2 dny. V tomto případě je cestovní kancelář povinna zákazníkovi oznámit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu, včetně případného navýšení ceny. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Cestovní kancelář je povinna poskytnout mu služby na základě této změny smlouvy. Pro doručování oznámení a návrhů dle odst. 8.1 se přiměřeně použije ustanovení čl. 9 odst. 9.3 těchto Podmínek.
  - h) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny místa odletu a příletu, trasy letu, možnost mezi-přistání, změny letecké společnosti, typu letadla a letového plánu, případně změny typu dopravního prostředku. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy (náhradní doprava) a jsou-li náklady na tuto dopravu vyšší než původně sjednané, uhradí rozdíl v ceně cestovní kancelář. Jsou-li náklady při náhradní dopravě nižší, vrátí cestovní kancelář zákazníkovi rozdíl v ceně.
- 8.2 Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb
- a) V případě, že v průběhu zájezdu anebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb cestovní kancelář neposkytne některou ze služeb řádně a včas, popř. zjiští-li, že nebude moci všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas poskytnout, zavazuje se bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd (čerpání služeb) pokračovat, zejména se zavazuje zabezpečit náhradní služby – pokud možno ve stejném rozsahu a kvalitě, jako byly původně sjednané služby.
  - b) Nelze-li pokračování v zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než bylo sjednáno, má zákazník, pokud nedošlo mezi smluvními stranami k jiné dohodě, právo na uplatnění slevy z původně sjednané ceny zájezdu či služeb.
  - c) Nepřijme-li zákazník náhradní služby nižší kvality či jiné náhradní služby anebo nelze-li náhradní služby zajistit, je cestovní kancelář rovněž povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
  - d) První a poslední den leteckých zájezdů je určen převážně k dopravě, nikoliv k vlastní dovolené. Cestovní kancelář nemůže ovlivnit případná zpoždění jednotlivých letů. V případě zpoždění letu nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několika hodin před plánovaným odletem nebo po

něm. Ke zpoždění letu může dojít především ve vrcholné sezóně, a to zejména z důvodu nepříznivého počasí, technických problémů, přeplnění vzdušných koridorů či z dalších důvodů vis maior atp.

- e) Ustanovení článku 8 odst. 8.1 písm. h) těchto Podmínek platí obdobně.
- 8.3 Zrušení sjednaných služeb
- a) Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ni lze rozumně požadovat.
  - b) Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd nebo jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z vážných důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
  - c) V případě zájezdu, u něhož se vyžaduje dosažení minimálního počtu zákazníků, je cestovní kancelář oprávněna tento zrušit, a to nejpozději ve lhůtě 20 dnů před zahájením zájezdu není-li u konkrétního zájezdu definována lhůta odlišná, pokud tohoto minimálního počtu nebude dosaženo. Blíží informace o minimálním počtu účastníků zájezdu a lhůta, v níž musí být nejpozději zákazníkovi oznámeno zrušení zájezdu proto, že tohoto počtu nebylo dosaženo, jsou definovány u každého zájezdu.
  - d) Dojde-li ke zrušení zájezdu či jednotlivých služeb podle písm. b) tohoto odstavce, má zákazník právo na základě nové smlouvy na poskytnutí náhradního zájezdu či služby nejmeně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, je-li v možnostech cestovní kanceláře takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy. Bude-li uzavřena nová smlouva, považují se již uhrazené platby za platby podle nové smlouvy. Případný rozdíl v cenách jsou smluvní strany povinny vypořádat do 5 dnů od podpisu nové smlouvy o zájezdu.
- 8.4 Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu anebo ceny jednotlivých služeb. K jednostrannému zvýšení ceny může dojít pouze v případech:
- a) zvýšení ceny za dopravu, vč. cen pohonných hmot,
  - b) zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištní, bezpečnostní, palivové a přístavní poplatky), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
  - c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu či služby v průměru o více než 10 %.
- Oznámení o jednostranném zvýšení ceny zájezdu ve shora uvedených případech je cestovní kancelář povinna odeslat zákazníkovi do 21. dne před zahájením zájezdu. Navýšení ceny zájezdu či služby podle tohoto článku je zákazník povinen doplatit cestovní kancelář nejpozději ve lhůtě stanovené v písemném oznámení cestovní kanceláře.
- 8.5 Cestovní kancelář může na individuální přání zákazníka provést změny podmínek sjednaných ve smlouvě (např. zkrácení či prodloužení pobytu, změny rozsahu služeb, záměna jmen účastníků zájezdu, popř. další změny). Cestovní kancelář má nárok na úhradu nákladů, které jí v souvislosti s výše uváděnou změnou učiněnou na základě žádosti zákazníka vzniknou. Pro informaci zákazníků uvádíme orientační výši některých nákladů:
- a) přepis jména u charterového letu – dle konkr. podmínek letecké společnosti cca 300,- Kč/osoba
  - b) přepis jména na pravidelné lince – dle konkr. podmínek letecké společnosti cca 1.500,- Kč/osoba
  - c) vystavení duplikátu letenky u charterového letu – dle konkr. podmínek letecké společnosti cca 1.000,- Kč/osoba
  - d) vystavení duplikátu letenky u pravidelné linky – dle konkr. podmínek letecké společnosti cca 50,- EUR/osoba
  - e) další změny – dle konkr. nákladů cestovní kanceláře cca 450,- Kč/osoba nebo dle konkr. podmínek letecké společnosti.
- ## 9 Odstoupení od smlouvy
- 9.1 Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka
- a) Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Smluvní vztah zaniká ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení cestovní kanceláři. V tomto oznámení je zákazník povinen uvést všechny údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstoupuje (osobní údaje, číslo zájezdu, číslo rezervace apod.), jinak je odstoupení neplatné.
  - b) V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vzniká cestovní kanceláři nárok na zaplacení odstupného, není-li důvodem odstoupení porušení povinností cestovní kanceláře stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem.
  - c) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že nedojde k uzavření nové smlouvy podle čl. 8.1 a 8.3 těchto Podmínek.
- 9.2 Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře
- a) Cestovní kancelář může od smlouvy odstoupit v následujících případech:
    - dojde-li ke zrušení zájezdu
    - dojde-li k porušení povinností zákazníka stanovených smlouvou a těmito Podmínkami, zejména nezaplátí-li zákazník cenu zájezdu či jednotlivých služeb řádně a včas podle smlouvy a těchto Podmínek
  - b) Oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu cestovní kancelář zašle zákazníkovi písemně na adresu jím uvedenou ve smlouvě. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení tohoto oznámení zákazníkovi.
- 9.3 Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně osobně, doporučeně poštou nebo kurýrní službou na adresu smluvní strany uvedenou ve smlouvě o zájezdu. Oznámení se považuje za doručené (i) doručením druhé smluvní straně na adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu nebo (ii) nebude-li uloženo oznámení vyzvednuto do 3 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení.
- ## 10 Odstupné
- 10.1 Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy uzavřené se zákazníkem z důvodu porušení zákonné či smluvní povinnosti zákazníkem, má cestovní kancelář nárok na zaplacení odstupného ve výši a lhůtě uvedené v čl. 10.3 těchto Podmínek a zákazník je povinen jej zaplatit.
- 10.2 Odstoupí-li zákazník od smlouvy uzavřené s cestovní kanceláří, aniž by došlo k porušení zákonné či smluvní povinnosti na straně cestovní kanceláře, je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši a lhůtě uvedené v čl. 10.3 těchto Podmínek.
- 10.3 Výše odstupného činí v případech odstoupení od smlouvy:
- a) 50 a více dní před zahájením zájezdu – 1500,- Kč/osoba
  - b) méně než 50 dnů před zahájením zájezdu, avšak nejpozději do 31. dne včetně před zahájením zájezdu – 30 % z celkové ceny zájezdu/osoba
  - c) méně než 31 dnů před zahájením zájezdu, avšak nejpozději do 16. dne včetně před zahájením zájezdu – 50 % z celkové ceny zájezdu/osoba

- d) méně než 16 dnů před zahájením zájezdu, avšak nejpozději do 8. dne včetně před zahájením zájezdu – 75 % z celkové ceny zájezdu/osoba  
e) méně než 8 dnů před zahájením zájezdu – 100 % z celkové ceny zájezdu/osoba  
Pro výpočet odstoupení je rozhodný den, kdy nastaly účinky odstoupení.
- 10.4 Ustanovení článku 10.3 neplatí v případě individuálních zájezdů, speciálně objednaných služeb nebo v případě objednávky letenek mimo standardní turnusy cestovní kanceláře. V těchto případech činí výše odstoupení, které je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři, odstoupí-li od smlouvy, aniž by došlo k porušení povinnosti cestovní kanceláře, 100 % z celkové ceny zájezdu, služby nebo letenky.

## 11 Smluvní pokuty

- 11.1 V případě, že zákazník poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu či jinou smlouvou uzavřenou s cestovní kanceláří anebo povinnosti vyplývající z těchto Podmínek a ze zákona, je povinen zaplatit cestovní kanceláři smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti, i opakovaně. Tímto není dotčen nárok cestovní kanceláře na náhradu škody, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu (vylučuje se aplikace ustanovení § 2050 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).
- 11.2 Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nedosažení požadovaného minimálního počtu zákazníků anebo vzhledem k vyšší moci.

## 12 Reklamacce

- 12.1 V případě vadně poskytnutých anebo neposkytnutých služeb sjednaných ve smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká zákazníkovi právo na uplatnění reklamace. Toto právo vyplývá z odpovědnosti cestovní kanceláře za poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě sjednané smlouvou.
- 12.2 Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. e-mailem nebo ústně, do protokolu, který sepiše zaměstnanec cestovní kanceláře, přičemž zákazník je povinen specifikovat konkrétní zájezd či službu, jichž se reklamacce týká, a srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu či vady poskytnutých služeb. Zákazník má právo uplatnit reklamaci v kterémkoliv provozovně cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře také u tohoto obchodního zástupce, případně také v místě poskytované služby u delegáta cestovní kanceláře či u jiné cestovní kanceláři pověřené osoby. V případě ústního podání reklamace je cestovní kancelář (popř. obchodní zástupce nebo delegát) povinna se zákazníkem sepsat reklační protokol o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Zákazník svým podpisem na reklačním protokolu potvrzuje svůj souhlas s jeho obsahem a s převzetím jednoho vyhotovení. V případě písemné reklamace cestovní kancelář (popř. obchodní zástupce nebo delegát) předá zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamace.
- 12.3 Zákazník je povinen uplatnit své právo na reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpozději však musí toto právo uplatnit do 1 měsíce ode dne skončení zájezdu či poskytnutí jednotlivých služeb. Uplynutím této lhůty dojde k promlčení nároku zákazníka. K opožděné nebo nedoložené reklamaci nebude cestovní kancelář přihlížet.
- 12.4 Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu či čerpání jednotlivých služeb drobné vady, které je možné na místě odstranit, je povinen tyto vady reklamovat okamžitým oznámením delegátovi (průvodci) cestovní kanceláře anebo přímo cestovní kanceláři tak, aby tyto vady bylo možné odstranit u co nejkratší lhůtě ještě v průběhu zájezdu či čerpání služeb.
- 12.5 Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.
- 12.6 Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení (vč. případných snímků jednotlivých pokojů), snímky pláží apod., zobrazené v jejím katalogu či na webových stránkách cestovní kanceláře, jsou pouze ilustrační a cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost za to, že vyobrazené snímky neodpovídají reálnému stavu v době uskutečnění zájezdu. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením apod., není možné zobrazit v katalogu či na webových stránkách cestovní kanceláře všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v katalogu či na webových stránkách cestovní kanceláře je zobrazen pouze jeden z nich.
- 12.7 Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových (odjezdových) a přiletových (příjezdových) halách, jakož i v letadle, na lodi nebo v autobuse, přebírá odpovědnost přepravní společnost a zákazník je povinen řídit se jejími pokyny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře (*vis maior*) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není výslovně dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci (*vis maior*), je povinna učinit veškerá opatření k zajištění dopravy zákazníků zpět.
- 12.8 V případě, že dojde mezi cestovní kanceláři a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, popř. jiné smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz. Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 13 Pojištění

- 13.1 Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Cestovní kancelář prohlašuje, že uzavřela u pojistitelé ERV Evropská pojišťovna, a. s., IČ 492 40 196, sídlo Křížkova 237/36a, PSC 186 00 Praha 8, pojištění pro případ svého úpadku (číslo smlouvy 1180000007), na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato součástí zájezdu
  - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční
  - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

- 13.2 Součástí této smlouvy o zájezdu jsou i pojistné podmínky pro cestovní pojištění ERV Evropská pojišťovna, a. s.
- 13.3 Všechny zájezdy cestovní kanceláře obsahují rovněž cestovní pojištění, a to v rozsahu pojistných podmínek, resp. přehledu pojistného plnění; pojistné je zahrnuto v ceně zájezdu. Cílem pojistné smlouvy je číslo smlouvy o zájezdu. Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění. Pojistitelem je ERV Evropská pojišťovna, a. s. (e-mail klient@ervpojistovna.cz, tel. +420 221 860 860). Úhradou ceny zájezdu je uhrzeno pojistné včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků).
- 13.4 Pojistný vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a cestovní kanceláři nepřislouží posoudit existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem pojištění sjednaného mezi zákazníkem a pojišťovnou.

## 14 Odpovědnost cestovní kanceláře

- 14.1 Cestovní kancelář nenese jakoukoliv odpovědnost za cenu a kvalitu fakultativních výletů a jiných služeb (např. pronájem auta, vodní sporty, zábavné akce atd.), které si zákazník zajistí v místě pobytu uzavřením smlouvy s jiným poskytovatelem služeb. Cestovní kancelář rovněž neodpovídá za kvalitu a úroveň jiných služeb u akcí, které si zákazník zajistí sám prostřednictvím delegáta, v hotelu či jiného poskytovatele služeb.
- 14.2 Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla zákazníkovi způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, např. čistotu ovzduší, teplotu vzduchu, teplotu a kvalitu mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu, hlodavců apod. Cestovní kancelář dále nenese jakoukoliv odpovědnost za úklid pláže, nebo jeho pravidelnost, když tato činnost není v její kompetenci, stejně jako nenese odpovědnost za uváděnou charakteristiku a vlastnosti pláže, kdy vlivem přírodních činností může dojít k podstatným změnám. V těchto případech cestovní kancelář neposkytuje kompenzace. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit případné pořádání jednorázových akcí organizovaných přímo managementem ubytovacího zařízení, např. svatby, křtiny, oslavy, případně obdobné akce. Zákazník bere na vědomí, že v hotelech, barech a jiných zařízeních, které se mohou nacházet v okolí jím vybraného ubytovacího zařízení, může docházet v důsledku různých zábavných programů i po 22. hodině k obtěžování hlukem. Této skutečnosti nemůže cestovní kancelář zabránit a nenese za ni jakoukoliv odpovědnost.
- 14.3 V kompetenci cestovní kanceláře není přidělování konkrétních sedadel v rámci přepravy a přidělení konkrétního pokoje či patra v ubytovacích zařízeních, cestovní kancelář nemá možnost přidělení konkrétních sedadel či pokojů jakkoliv ovlivnit. Nenese proto odpovědnost za splnění případných požadavků či přání zákazníka uvedených ve smlouvě o zájezdu, která mají zcela nezávazný charakter.
- 14.4 Zákazník bere na vědomí, že po dobu přepravy do místa pobytu nese odpovědnost za způsobené škody přepravce. Zákazník je povinen řídit se jeho pokyny.

## 15 Zvláštní ustanovení

- 15.1 Podpisem smlouvy o zájezdu a podpisem objednávky podle čl. 3 těchto Podmínek zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby cestovní kancelář zpracovávala jeho osobní údaje, které jí poskytne, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2 Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje v rozsahu smlouvy o zájezdu za účelem naplnění účelu této smlouvy. Cestovní kancelář je dále oprávněna předat osobní údaje třetím osobám v rozsahu nutném pro naplnění účelu smlouvy o zájezdu, zejména za účelem přepravy zákazníků, poskytování služeb a ubytování zákazníků apod.
- 15.3 Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje zákazníků poskytnuté jí za účelem zajištění služeb cestovního ruchu a nabízení dalších služeb cestovního ruchu poskytovatelů nebo zprostředkovatelů cestovní kanceláří (včetně vyhodnocování pro účely věrnostních programů, poskytování slev a bonusů), vždy však v souladu se zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.4 Cestovní kancelář je dále oprávněna zpracovávat osobní údaje za účelem věrnostních programů (slev, bonusů apod.), pokud zákazník vyslovil souhlas se zpracováním osobních údajů pro tento účel ve smlouvě o zájezdu. Souhlas zákazník uděluje na dobu neurčitou. Zákazník má právo takto udělený souhlas kdykoli písemně odvolat.
- 15.5 Pokud zákazník uzavřel smlouvu i ve prospěch třetích osob podle ustanovení § 1767 a 1768 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů, jakož i k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle článku 15.2. až 15.4. těchto Podmínek.
- 15.6 Osobní údaje jsou zpracovávány v rezervačním systému cestovní kanceláře opatřeném heslem a rozděleném podle jednotlivých destinací, k němuž mají přístup pouze zaměstnanci cestovní kanceláře k tomu pověřeni dle náplně práce.
- 15.7 Zákazník má právo, aby mu cestovní kancelář sdělila, v jakém rozsahu a pro jaký účel jsou jeho osobní údaje zpracovávány.
- 15.8 Zákazník má právo požádat cestovní kancelář o vysvětlení, pokud se domnívá, že cestovní kancelář zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem. Zákazník má dále právo na odstranění závadného stavu, zejména na provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.
- 15.9 Cestovní kancelář je povinna při zpracování osobních údajů zákazníka dbát na to, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a aby byl chráněn před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého života.

## 16 Závěrečná ustanovení

- 16.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 16.2 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto Podmínky. Cestovní kancelář je v případě změny těchto Podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat ty zákazníky, jichž se změna bezprostředně dotýká.
- 16.3 Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 12.10.2016.
- 16.4 Tyto Podmínky spolu s Reklačním řádem cestovní kanceláře Venus Trade and Tours, spol. s r. o. platí pro všechny zájezdy organizované cestovní kanceláří Venus Trade and Tours, spol. s r. o.

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## cestovní kanceláře VENUS TRADE AND TOURS spol. s r. o.

(dále jen cestovní kancelář)

### 1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář (reklamace) a jejich vyřízení.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kancelář s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností, není-li v tomto reklamačním řádu dále stanoveno jinak.

### 2. Uplatňování reklamaci

- 2.1. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, popř. emailem nebo sdělit ústně do protokolu, který sepiše zaměstnanec cestovní kanceláře a zákazník stvrdí svým podpisem. Zákazník je povinen poskytnout cestovní kanceláři nezbytnou součinnost při uplatnění a vyřízení reklamace.
- 2.2. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kancelář může zákazník uplatnit v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře nebo v jejím sídle či u obchodního zástupce cestovní kanceláře, pokud byla smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, případně v místě poskytované služby u průvodce/delegáta nebo u jiného cestovní kanceláři pověřeného zástupce.
- 2.3. Práva z odpovědnosti za vady doplňkově prodávaného zboží může zákazník uplatnit v provozovně cestovní kanceláře či v provozovně obchodního zástupce cestovní kanceláře, kde reklamované doplňkově prodávané zboží zakoupil.
- 2.4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. V případě odstranitelných vad je zákazník povinen ve vlastním zájmu uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce/delegáta cestovní kanceláře v místě pobytu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.
- 2.5. Zákazník je povinen vytknout vadu zájezdu nebo služeb poskytnutých cestovní kancelář bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
- 2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaného zájezdu nebo služeb, důvod reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově podložit. Současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod. Zákazník je povinen podanou reklamaci podepsat.

### 3. Vyřizování reklamaci

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady zájezdu nebo služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je delegát/průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláři pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen delegát/průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kanceláři pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá delegátovi/průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.
- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení odstavce 3.2.

### 4. Poskytnutí kompenzace

- 4.1. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Výpočet slevy bude vycházet z kompenzační tabulky, která je přílohou tohoto reklamačního řádu a je také zveřejněna na webových stránkách cestovní kanceláře,
- 4.2. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo byla způsobena v důsledku neodvratitelné události (*vis maior*).
- 4.3. V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování uvedených v kompenzační tabulce v části I. Ubytování, vad týkajících se kvality stravování uvedených v kompenzační tabulce v části II. Stravování a vad týkajících se ostatních okol-

ností zájezdu uvedených v kompenzační tabulce v části III. Různé je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi cestovní kanceláře v dané lokalitě. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí slevy. Odmítne-li zákazník tuto součinnost delegátovi poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy dle kompenzační tabulky. Nebude-li delegát z objektivních příčin k zastížení, je zákazník povinen požádat poskytovatele vadných služeb o písemné potvrzení vzniku vady, v němž bude zjištěna vada jasně a určitě popsána. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá po skončení zájezdu cestovní kanceláři, popř. jejím obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil.

- 4.4. U vad definovaných v kompenzační tabulce v části IV. Služby delegáta, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta cestovní kanceláře v dané lokalitě a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi.
- 4.5. V případě vzniku vad uvedených v kompenzační tabulce v části V. Doprava je zákazník povinen požádat delegáta, případně jiného pověřeného zaměstnance cestovní kanceláře o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. Zjištěná vada musí být jasně a určitě popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat po skončení zájezdu cestovní kanceláři, popř. jejím obchodnímu zástupci.
- 4.6. Zákazníkovi bude cestovní kanceláři poskytnuta sleva odpovídající procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v kompenzační tabulce, pokud bude existence vady zákazníkem prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace uvedená v kompenzační tabulce se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.
- 4.7. V případě, že celková výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejm. byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen), cestovní kancelář zákazníkovi nahradí újmu za narušení dovolené. Výše náhrady bude určena dle kompenzační tabulky, která je přílohou tohoto reklamačního řádu a je také zveřejněna na webových stránkách cestovní kanceláře. Při výpočtu výše náhrady se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků, včetně palivového příplatku. Do této částky se nezapočítává pojištění a ceny dalších fakultativních služeb (např. pronájem vozidla, výlety).
- 4.8. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamace považována za definitivně vyřízenou.
- 4.9. Systém kompenzací dle příložených kompenzačních tabulek lze uplatnit pouze pro destinace, kde má cestovní kancelář VTT zajištěné služby delegáta. Seznam těchto destinací je dostupný na webových stránkách cestovní kanceláře.

### 5. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamaci

- 5.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, je zákazník povinen umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služeb přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 5.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

### 6. Způsoby vyřízení reklamace

- 6.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 4. tohoto reklamačního řádu.
- 6.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 6.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (*vis maior*) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny nebo na náhradu újmy podle článku 4. tohoto reklamačního řádu.

### 7. Ostatní ustanovení

- 7.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
- 7.2. Tento Reklamační řád plně nahrazuje Reklamační řád cestovní kanceláře Venus Trade and Tours ze dne 01. 05. 2015.

### 8. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01.01.2016.