

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČASTNÍKY ZÁJEZDŮ A POBYTŮ

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky DCK Rekrea Ostrava s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře DCK Rekrea Ostrava s.r.o., Nádražní 40, 702 00 Ostrava, Česká republika (dále jen „Podmínky“).

2. Všeobecné smluvní podmínky DCK Rekrea Ostrava s.r.o. tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a DCK Rekrea Ostrava s.r.o.

I. Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) DCK Rekrea Ostrava s.r.o. (dále jen „Rekrea“) se sídlem Nádražní 40, 702 00 Ostrava, Česká republika, IČ 25379178, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským obchodním soudem v Ostravě oddíl C. vložka 16829, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastní prodejní sítě nebo prostřednictvím obchodních zástupců.

b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“)

II. Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. kombinace služeb cestovního ruchu v ČR a mimo území ČR, tj. předem sestavené, nabízené a Rekreatou prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za konečnou cenu, která splňuje znaky zájezdů dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění (dále jen „zájezdů“) nebo

2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

III. Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Rekreatou s předmětem dle článku II. bodu 1. vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, to je přijetím nabídky na uzavření smlouvy. Rekrea vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu). Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu vydá Rekrea zákazníkovi doklad o svém pojištění podle jiného právního předpisu vystavený pojistitelem. V případě smluv uzavíraných distančním způsobem smluvní vztah mezi zákazníkem a Rekreatou vzniká potvrzením objednávky ze strany Rekrei. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Rekreatou s předmětem dle článku II. bod 1 může rovněž vzniknout uzavřením smlouvy ve prospěch třetí osoby. Obsah smlouvy o zájezdu je určen touto smlouvou, potvrzením o zájezdu, Všeobecnými smluvními podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou s odkazem na číslo akce, příp. zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást. Obsahuje-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.

2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Rekreatou s předmětem dle článku II. bod 2. vzniká na základě objednávky předané společností Rekrea zákazníkovi (v případě právnické osoby způsobem a oprávněnou osobou dle platných právních předpisů) případně jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a to okamžikem jejího potvrzení ze strany Rekrei. Obsah této smlouvy je určen potvrzením objednávky, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. zvláštními podmínkami přiloženými k objednávce jako její nedílná součást nebo vyhlášenými ze strany Rekrei způsobem, který umožňuje jejich veřejnou přístupnost zejména na síti internetu, veřejnějším v aktuálním katalogu či ceníku, formou letáku volně přístupného na prodejních místech Rekrei.

3. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň s tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

4. Podpisem smlouvy o zájezdu či potvrzením objednávky zákazníka se Rekrea zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

5. Právo účasti zákazníka na zájezd či právo čerpání objednaných služeb vzniká zaplacením v plné výši ceny zájezdu či objednaných služeb. 6. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany Rekrei vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu (objednávky), přijetím zálohy (celé platby) a prohlášením zákazníka, že byl plně seznámen se Všeobecnými podmínkami a s těmito souhlasí.

7. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasený návrh předložené smlouvy o zájezdu doručen Rekrei až po vyznačené resp. jiným způsobem stanovené lhůtě nebo je-li smlouva o zájezdu vyplněná ze strany zákazníka neúplně nebo v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami je tato akceptace návrhu ze strany zákazníka neúčinná a Rekrea je oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

IV. Cenové a platební podmínky

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání platby na účet Rekrei.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má Rekrea právo od smlouvy o zájezdu odstoupit. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

3. Rekrea má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, ubytování a souviseňích služeb nebo

b) směnňého kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu (ubytování, služeb) v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

V případě zvýšení plateb spojených s dopravou, ubytováním a souvisejících služeb, je Rekrea oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku, která odpovídá zvýšené platbě na osobu.

V případě zvýšení směnňého kurzu české koruny o více jak 10% je Rekrea oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodným dnem pro způsob výpočtu ceny zájezdu nebo služeb je pro letní nabídku (28.04. – 28.10.) kurz ČNB k 01.11. a pro zimní nabídku (28.10. – 28.04.) kurz ČNB k 01.08. daného roku před zahájením sezony. Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, bude zákazník informován doporučeným dopisem zasláním na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšené ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má Rekrea právo od smlouvy o zájezdu odstoupit.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře Rekrea dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách

c) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII.

d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem Rekrei a článkem IX. této smlouvy,

e) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,

f) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Rekrei známy, pokud nejsou obsaženy již v smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

g) právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout cestovní kanceláři Rekrea součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů,

b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělých účastníků, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít smlouvu o zájezdu/smlouvu na služby čerpané v zahraničí,

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto podmínek.

d) převzít od cestovní kanceláře Rekrea doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je přefrontolovat a řídit se jimi, a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce Rekrei,

e) bez zbytečného odkladu sdělovat Rekrei své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zeměi pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, apod. pokud je vyžadováno), dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů a pravidel dané země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,

g) veškeré závaty a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře Rekrea a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

h) držet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzovat ostatní účastníky zájezdu,

i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků, dodavatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu,

j) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy Rekrei oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII.

k) z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s nemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následně úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb,

l) klient je odpovědný za správné uvedení jména/příjmení

a spolucestujících v cestovní smlouvě.

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře Rekrea, jakož i s dalšími informacemi, které od Rekrei obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb

b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku XI.

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník

VI. Povinnosti a práva DCK Rekrea Ostrava s.r.o.

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající povinnosti a práva Rekrei.

2. Rekrea je povinná pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Rekrei známy.

3. Rekrea není povinná poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. Rekrea je povinná mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž Rekrea uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. Rekrea je povinná v těchto případech předat zákazníkům současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

VII. Zrušení a změny dohodnutých služeb

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) Rekrea je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.

b) Zrušit zájezd je Rekrea dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 zákazníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. Jestliže Rekrea zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinná tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.

c) Jestliže Rekrea zájezd nebo jednotlivé služby zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu Rekrea na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li Rekrea takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je Rekrea povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušení smlouvy, aniž byl zákazník povinen platit Rekrei odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je Rekrea povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) Rekrea má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat.

e) Zruší-li Rekrea zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinná uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Rekrea se může zprostílit odpovědností za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) a d) tohoto odstavce.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

Je-li Rekrea nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li Rekrea změnu smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené Rekreatou, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit Rekrei rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má Rekrea právo od smlouvy odstoupit. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je Rekrea povinná buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu Rekrea na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li Rekrea takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je Rekrea povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je Rekrea povinná bez

zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit Rekrei odstupné.

3. CK si vyhraze právo změny objektu ubytování za předpokladu dodržení lokality ubytování a srovnatelné kvality ubytování popř. zajištění vyšší kvality ubytování z důvodu neočekávaných událostí.

VIII. Odstoupení od smlouvy a odstupné

1. Rekrea je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb.

Pisemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Rekrea zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.

3. Není-li tedy důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Rekrei stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Rekrea před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit Rekrea odstupné ve výši:

- skutečně vzniklé náklady nejméně však 10% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od zaplacení do 46 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 15% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 45 do 29 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 30% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 28 do 15 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 14 do 8 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 80% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 7 do 3 kalendářních dnů a méně před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- 100% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 2 kalendářních dnů a méně před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).

Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na ubytování.
4. Rekrea má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

5. Cestovní kancelář Rekrea může před začátkem zájezdu (pobytu) odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

- a) 7 dní před započítím cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu/knihování.
- b) 7 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář Rekrea ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna.
- c) Bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář Rekrea nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

6. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb.
7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Rekrei a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den nástupu na zájezd (pobyt).
9. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, hradí 100% předem stanovené ceny.
10. Na přání zákazníka provedeme za poplatek 300 Kč/ osoba změnu v cestovní smlouvě do 30 kalendářních dnů před termínem odjezdu zájezdu nebo nástupem na pobyt. Za změnu v cestovní smlouvě se považuje: změna jména účastníka, změna ubytovacího zařízení, změna délky ubytování nebo zájezdu, termín odjezdu nebo délky ubytování nebo zájezdu, termín odjezdu nebo nástupu na ubytování, způsob přepravy atd. Pozdější změny se mohou provést jedině po odstoupení od cestovní smlouvy za výše stanovených storno podmínek a při současném sepsání nové cestovní smlouvy.

IX. Reklamacce

1. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamaci musí zákazník uplatnit u Rekrei nebo u prodejce, který uzavřel smlouvy o zájezdu zprostředkovat, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději

však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu.

2. Pokud je možno vadnému plnění zabránit na místě, je zákazník povinen toto nahlásit zástupci cestovní kanceláři nebo na recepci, popř.

na kancelář, která je partnerem CK na místě a zajišťuje zde ubytování a služby, popřípadě přímo na cestovní kancelář.

3. Pokud zákazník mohl ovlivnit vadně plnění a neucinil tak, nebude brán zřetel na jeho pozdější reklamaci.

4. Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příp. následku nemohla Rekrea zabránit (viz.majoor), nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

5. Zástupce cestovní kanceláře je povinen vyřídít reklamaci nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.

X. Mimosoudní vyrovnání

1. Dle novely zákona č.378/2015 nabývajícího platnosti 01.02.2016, může zákazník v případě reklamace využít cestu mimosoudního vyrovnání spotřebitelského sporu. V tomto případě se může zákazník obrátit na tyto orgány:

- a) v případě zprostředkování (zájezd a ubytování):
ČOI – http://www.coi.cz
Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
Telefon: +420 296 366 360, Fax: +420 296 366 236
IČ: 00020869, DIČ: CZ00020869
- b) v případě autobusové dopravy:
Ministerstvo dopravy - http://www.mdcr.cz/csl/
- v mezinárodní autobusové linkové silniční dopravě osob
Dopravní úřady
- ve svém správním obvodu ve věcech, které nenáleží do resortu Ministerstva dopravy.
- c) další možností je se obrátit na on-line evropskou platformu dostupnou na webových stránkách:
https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS

2. V řízení ČOI jde o proces tzv. conciliace, během níž jsou strany vedeny k urovnání sporu nezávislým prostředníkem.

Výsledkem řízení je buď uzavření soukromoprávní dohody stran o způsobu řešení sporu (která může usnadnit následné soudní řízení, kde se budou domáhat rozsudku o plnění vzniklé dohody), nebo v případě neshody soudní řízení.

3. V případě této události je DCK Rekrea Ostrava s.r.o. povinná hlásit událost Ministerstvu průmyslu a obchodu. Ministerstvo průmyslu a obchodu zadává informace do seznamu podle odstavce 8, § 20f, zákona č.378/2015 Sb. a umožní je Evropské komisi (která je zadává do on-line platformy pro řešení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů), a dále jej zveřejní na svých internetových stránkách spolu s odkazem na příslušné internetové stránky Evropské komise. Seznam musí být dostupný též na trvalém nosiči dat

XI. Pojištění

1. V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Toto pojištění je možno si sjednat u DCK Rekrea Ostrava s.r.o.. Pokud si přikoupim cestovní pojištění u DCK Rekrea Ostrava s.r.o., tak podpisem všeobecných podmínek Rekrei beru prohlášení ohledně pojištění na vědomí a souhlasím s cestovním pojištěním, které poskytuje Generali Pojišťovna a.s., IČO: 61859869, se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 2866, společnost je členem Skupiny Generali, zapsaná v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS (dále jen „pojišťitel“) na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění č. 3290700000 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojištělem a DCK Rekrea Ostrava s.r.o., IČO: 25379178 za níže uvedených podmínek:

| Název pojištění | Rozsah pojištění | Pojistná částka (PČ)/ limit pojistného plnění (LPP) |
|---|--|---|
| Pojištění léčebných výloh v zahraničí a pro případ repatriace | Léčebné výlohy v zahraničí | LPP 3 000 000 Kč pro zájezdy Evropa 5 000 000 Kč Pro zájezdy Svět |
| | včetně repatriace | LPP 10 000 Kč |
| Pojištění pro případ přivolání opatrovníka | Akutní zubní ošetření | LPP 10 000 Kč |
| | Přivolání opatrovníka | LPP 50 000 Kč |
| Úrazové připojištění | Trvalé následky úrazu | PČ 500 000 Kč |
| | Smrt následkem úrazu | PČ 500 000 Kč |
| Pojištění osobních věcí a zavazadel | Osobní věci a zavazadla | LPP 30 000 Kč |
| | Zpoždění, poškození a ztráta při přepravě | LPP 5 000 Kč |
| Připojištění odpovědnosti za škodu | Odpovědnost za škodu na zdraví jiné osoby | LPP 1 000 000 Kč |
| | Odpovědnost za škodu na majetku jiné osoby | LPP 1 000 000 Kč |
| | Odpovědnost za škodu za úšlý zisk jiné osoby | LPP 50 000 Kč |
| Pojištění pro případ zrušení cesty | Storno cesty před jejím počátkem | LPP 80 % nákladů, max. 10 000 Kč |

Základní sazba pojištění do zahraničí:

Osoby starší 15 let 26 Kč/den

Děti do 15 let 15 Kč/den

| Název pojištění | Rozsah pojištění | Pojistná částka (PČ)/ limit pojistného plnění (LPP) |
|------------------------------------|----------------------------------|---|
| Úrazové připojištění | Trvalé následky úrazu | PČ 500 000 Kč |
| | Smrt následkem úrazu | PČ 500 000 Kč |
| Pojištění pro případ zrušení cesty | Storno cesty před jejím počátkem | LPP 80 % nákladů, max. 10 000 Kč |

Základní sazba pojištění v ČR:

Všechny osoby bez rozdílu věku 15 Kč/den

Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR, Informacemi pro klienta a Všeobecnými a zvláštními pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen „VPP a ZPP CEP 2014/01“). VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informace pro klienta tvoří nedílnou součást této pojistné smlouvy.

Prohlašuji, že jsem převzal a před uzavřením pojistné smlouvy jsem byl seznámen s Informacemi pro klienta, které rovněž obsahuje poučení o ochraně osobních údajů, a s VPP a ZPP CEP 2014/01, jejich obsahu rozumím a s obsahem souhlasím. Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl seznámen s pojistnou smlouvou, že tato odpovídá jeho zájmu a jeho pojistným potřebám, a dále prohlašuji, že s rozsahem a podmínkami pojištění souhlasím. Zavazuji se bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny včetně změny osobních a jsem si vědom případných negativních následků nenahlášení změn (zejména při doručování korespondence). Zavazuji se plnit povinnosti uvedené ve VPP a ZPP CEP 2014/01 a jsem si vědom, že v případě jejich porušení mne mohou postihnout nepříznivé následky (např. zánik pojištění, snížení nebo odmítnutí pojistného plnění). V případě vzniku škodné události zprostředkují ošetřujícího lékaře, zdravotnická zařízení, zdravotní pojišťovny, úřady práce, živnostenské úřady, orgány správy sociálního zabezpečení, státní zastupitelství, policii a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, záchrannou službu (včetně horské služby) a další orgány veřejné správy a zaměstnavatele k poskytnutí informací a dokladů ze zdravotnické a jiné dokumentace povinnosti mlčenlivosti; dále zmocňuji pojistitele, aby si od lékařeů a zdravotnických zařízení vyžádal nutné informace o mém zdravotním stavu bez obsahového omezení.

Současně zmocňuji pojistitele, resp. jím pověřenou osobu, aby ve všech řízeních probíhajících v souvislosti s touto škodnou událostí mohla nahlížet do soudních, policejních, případně jiných úředních spisů a zhotovovat z nich kopie či výpisy. Zmocňuji tímto pojistitele k nahlédnutí do podkladů jiných pojišťoven v souvislosti se šetřením škodných událostí a výplatou pojistného plnění. Výše uvedený souhlas a zmocnění se vztahuje i na dobu po mé smrti. Stvrzuji, že jsem byl poučen o účelu, rozsahu a způsobu zpracování osobních údajů, a že jsem byl informován o právech a o povinnostech pojistitele i o svých právech a povinnostech. Souhlasím se zpracováním všech poskytnutých osobních údajů zejména pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem o pojišťovnictví a za účelem zaslání obchodních sdělení. Zároveň sdělením kontaktního spojení dávám souhlas, aby mne pojistitel kontaktoval elektronickou formou i v záležitostech týkajících se i případně dříve sjednaných pojištění.

Souhlasím s předáváním a poskytováním poskytnutých osobních údajů a údajů o pojistném vztahu subjektům mezinárodního concernu Generali a jeho zajišťovacím partnerům v souladu s právními předpisy pro shora uvedené účely.

Jako zákazník cestovní kanceláře jsem uzavřel smlouvu o zájezdu pro více osob (např. rodinných příslušníků apod.) Prohlašuji, že jsem oprávněn výše uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob. Pro tento případ se zavazuji, že tyto osoby seznámím také s obsahem pojistné smlouvy, VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informacemi pro klienta.

Závěrečná ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost s účinností dne 01. ledna 2017.

2. Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovanych nebo zprostředkovaných CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační.

Pojištění pro případ úpadku

DCK Rekrea Ostrava s.r.o. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona.

Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi pojistného CK právo na plnění v případě, kdy CK z důvodu svého úpadku: Neposkytne zákazníkovi dopravu z místa v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen z části.