

## Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky CK Electra Tours (dále jen „VSP“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu CK Electra Tours. Všeobecné smluvní podmínky CK Electra Tours tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Electra Tours.

### 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK Electra Tours a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) nebo na základě písemného potvrzení o zájezdu a jejím/jeho potvrzením ze strany CK Electra Tours, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu/potvrzení o zájezdu (dále jen „cestovní smlouva“) zákazník stvrzuje, že s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami CK Electra Tours byl seznámen, tyto uznává, souhlasí s nimi a bude se jimi řídit. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami CK Electra Tours. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu cestovní smlouvy a k jejímu doručení CK Electra Tours, případně nebude cestovní smlouva řádně vyplněna, nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je CK Electra Tours oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. Přijetím podepsané cestovní smlouvy a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně seznámen s obsahem cestovní smlouvy a souhlasí s ní. CK Electra Tours se potvrzením smlouvy zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č.

159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění. CK Electra Tours odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu. Delegátské služby nejsou součástí smlouvy o zájezdu. Ve většině destinací má CK Electra Tours svého zástupce, jedná se však o službu nad rámec sjednané smlouvy. Časy letů se řídí letovým řádem dopravce – Smartwings, a.s., IČ 256 63 135, se sídlem K Letišti 1068/30, 160 08 Praha 6, který je pro garanční kapacity k dispozici na webu CK Electra Tours [www.electratours.cz](http://www.electratours.cz). Bude-li doprava zajišťována jiným dopravcem, bude označení dopravce a časy letů uvedeny v odletových informacích.

### 2. Zájezd na míru

Zájezd na míru, také označován jako zájezd na vyžádání, je zájezd mimo garanční kapacity. K žádosti zákazníka CK Electra Tours zájezd poptá u partnera a partner zájezd/služby potvrdí. Cestovní smlouva je tak uzavřena až poté, co je zákazníkovi odeslána potvrzená smlouva. Za odeslání smlouvy se považuje okamžik odeslání potvrzené smlouvy e-mailem na e-mail zákazníka uvedený v cestovní smlouvě. Potvrzenou smlouvu zasílá CK Electra Tours zákazníkovi. Pokud je zájezd poptáván prostřednictvím cestovní agentury jako zprostředkovatele, může být zákazníkovi e-mail odeslán i zprostředkovatelem. Časy letů u zájezdů na míru, s ohledem na specifický charakter zájezdu, nejsou předem známé a CK je tak z objektivních důvodů nemůže zákazníkovi před

uzavřením smlouvy o zájezdu sdělit, a to ani přibližně. Zákazník tyto a případně další upřesňující údaje od CK obdrží v cestovních pokynech nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, není-li smlouva o zájezdu uzavřena v termínu kratším než 7 dní před zahájením zájezdu. V takovém případě sdělí CK časy letů bez zbytečného odkladu po jejich potvrzení dopravcem. Delegátské služby nejsou součástí smlouvy o zájezdu. Ve většině destinací má CK Electra Tours svého zástupce, jedná se však o službu nad rámec sjednané smlouvy.

### 3. Platební podmínky

CK Electra Tours má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím služeb zaplatit. Za zaplacení ceny služeb se považuje dle způsobu úhrady buď den převzetí hotovosti, anebo den připsání platby na účet CK Electra Tours. Je-li cestovní smlouva uzavřena prostřednictvím cestovní agentury (obchodního zástupce, zprostředkovatele), považuje se cena služeb za zaplacenou připsáním odpovídající částky ve prospěch CK Electra Tours na účet cestovní agentury jakožto zprostředkovatele.

Nestanoví-li cestovní smlouva jinak, je výše záloh a časový rozvrh plateb následující:

- při vzniku smluvního vztahu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši min. 50% ceny služeb
- nejpozději 50 dnů před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě je zákazník povinen uhradit doplatek do plné ceny služeb.

V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 50 dní před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě je zákazník povinen uhradit 100% ceny služeb při vzniku smluvního vztahu.

Pro případ, že shora uvedené platby nebudou zaplacené zákazníkem řádně a včas, má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit bez dalšího upozornění. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné dle čl. 9 VSP. Odstoupením CK od smlouvy o zájezdu není dotčeno právo CK domáhat se náhrady škody, která jí tímto porušením

povinnosti zákazníka vznikla. CK je oprávněna započíst dosud zaplacené platby zákazníka na odstupné, příp. na závazek zákazníka k náhradě škody. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle cestovní smlouvy pouze po zaplacení plné ceny služeb.

Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou pro každý zájezd uvedeny především v cestovní smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu. Ceník zájezdů může být v závislosti na změnu cen aktualizován. V takovém případě platí cena publikovaná k datu uzavření cestovní smlouvy, není-li dále uvedeno jinak. Cena zájezdu nezahrnuje služby, které nejsou předmětem cestovní smlouvy, zejm. fakultativní výlety, které je možné k zájezdu dokoupit, či si je zákazník zajišťuje sám na vlastní náklady (např. vízum, veškeré vstupy dle programu výletů, místní odborný průvodce či zdravotní testy potřebné pro vstup do země) a další platby v místě pobytu (např. pobytové taxy). Pokud z naléhavých a nepředvídaných důvodů nebude moci cestovní kancelář po zahájení zájezdu dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout služby zahrnuté v ceně, bude cestovní kancelář postupovat takto:

- zajistí dle svých možností náhradní program a služby srovnatelné s původními službami, které byly v nabídce cestovní kanceláře,
- případně zajistí náhradní program a služby v nižší kvalitě a upraví cenu zájezdu v závislosti na změně rozsahu poskytovaných služeb.

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do 21. dne před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílů v ceně zájezdu. Písemné oznámení je zákazníkovi možné zaslat i

jen na e-mailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě.

Navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8%, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě stanovené v zaslaném návrhu. Návrh na změnu smlouvy je zákazníkovi možné zaslat i jen na e-mailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Rozdíl v ceně zájezdu je zákazník povinen zaplatit ve stanovené lhůtě, nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy se zvýšením ceny zájezdu souhlasil.

Cena zájezdu nezahrnuje pobytové taxy vybírané v cílové zemi. Pobytovou taxu je zákazník povinen uhradit v hotelu při ubytování, a to v hotovosti v EUR, není-li hotelem stanoveno jinak. Částka pobytové taxy v Řecku se pohybuje cca 0,5 EUR - cca 4 EUR/pokoj/den. Cena poplatku se může v průběhu sezóny měnit.

#### **4. Práva a povinnosti zákazníka**

K právům zákazníka patří:

- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu
- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd. Pokud zákazník bez zavinění CK Electra Tours dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb, požadovat

odstranění vad a doplnění služeb (v souladu s platnými právními předpisy a Reklamačním řádem, který je součástí těchto VSP)

- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami, zejm. čl. 9 VSP
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře

K zákaznickovým povinnostem patří:

- uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
- dodržovat pasové, celní, vízové, devizové, zdravotní a další předpisy České republiky, tranzitní země a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, jakož i náklady na splnění předpisů stanovených podmínek dle předchozí věty, nese zákazník
- splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti stanovené Českou republikou, tranzitní zemí či zemí, do které cestuje, příp. i leteckými a jinými dopravci a ubytovateli apod. (vč. očkovacích a testovacích) a dále mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt stanovené Českou republikou, tranzitní zemí či zemí, do které cestuje, příp. i leteckými a jinými dopravci a ubytovateli. Veškeré náklady, které vzniknou porušením povinností dle předchozí věty, jakož i náklady na jejich splnění, nese zákazník
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními i písemnými pokyny CK Electra Tours, průvodce nebo delegáta

- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu
  - doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce
  - zákazník musí uvést zdravotní omezení osob v cestovní smlouvě a je povinen na tuto skutečnost upozornit při uzavírání cestovní smlouvy (např. kardiaci, diabetici, alergici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem, těhotné ženy). Pokud zdravotní omezení není v cestovní smlouvě uvedeno, nelze se jej následně dovolávat nebo zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu.
  - při přepravě tělesně postiženého či nemocného cestujícího anebo těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství), je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy a účasti na zájezdu. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se letecká společnost zříká jakékoliv odpovědnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu nemocného cestujícího či těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení, které přepravu povoluje.
  - v případě, že zdravotní stav klienta neumožňuje běžný transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu (běžně používány autobusy či mikrobuses), je klient na tuto skutečnost povinen upozornit při podpisu cestovní smlouvy s tím, že pro zajištění specifického transferu může být ze strany CK požadována úhrada poplatku za tuto službu.
  - při uzavírání cestovní smlouvy je zákazník povinen upozornit na jakékoliv tělesné postižení, onemocnění, a na těhotenství účastníka zájezdu, a to uvedením poznámky v cestovní smlouvě, a doložit příslušná lékařská potvrzení, a to i pro případ, žádá-li nějaké speciální umístění v letadle, jiné zvýhodnění (strava v letadle či v destinaci), bezbariérové ubytování či má-li s sebou životně důležité léky.
  - zodpovídá za to, že platnost cestovních dokladů všech účastníků zájezdu bude minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu, není-li destinací, kam zákazník cestuje, vyžadována platnost delší.
  - převzít od CK Electra Tours doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), 24 hodin před započítáním služby ověřit u CK Electra Tours telefonicky na centrále aktuální pokyny k odletu
  - zajistit si vystavení víza, je-li vízum pro vstup do cílové země vyžadováno,
  - seznámit se s celními, devizovými, vízovými a dalšími pro zájezd podstatnými předpisy cílové země, řádně je překontrolovat a řídit se jimi;
  - dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady
- požadovanými dle cestovních pokynů
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, provozovatele ubytovacích zařízení apod., a to pod sankcí vyloučení ze zájezdu. Tím není dotčeno právo poškozeného na náhradu případné škody.
  - uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy. V případě, že zákazník nesplní vízové, celní, devizové, zdravotní či epidemiologické povinnosti, nenese CK Electra Tours odpovědnost za následky takového jednání zákazníka ani za případné škody. Takovýto úkon má stejné následky jako zrušení zájezdu ze strany zákazníka
  - řádně a včas se dostavit k transferu z/na letiště, v případě zmeškání či nevyužití služby z důvodu na straně zákazníka nemá zákazník právo na náklady vynaložené v souvislosti s vlastní dopravou z/na letiště
- ### 5. Práva a povinnosti cestovní kanceláře Electra Tours
- CK Electra Tours je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb, jakož i po celou dobu své činnosti mít platnou pojistnou smlouvu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. CK Electra Tours je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, CK může za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- CK Electra Tours je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:
- zrušit zájezd
  - změnit termín zájezdu
  - poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie (V případě, že je poskytnuto náhradní ubytovací zařízení nižší kategorie, CK Electra Tours

vrátí poměrnou část mezi poskytnutou službou a službou, která byla uhrazena.)

- změnit cenu zájezdu
- změnit trasu dopravy
- změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (příletu)
- vyloučit zákazníka ze zájezdu, jestliže tento porušuje právní, celní či devizové předpisy nebo závažně narušuje program či průběh zájezdu, bez nároku na úhradu nevyčerpaných služeb.

## 6. Změna dohodnutých služeb

a) Změny a odchylky jednotlivých služeb CK Electra Tours od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy a dále konkrétních služeb, poskytovaných ubytovacím zařízením. Zájezd může být zahájen a ukončen i o den později. Zákazník v takovém případě nemá nárok na odstoupení od smlouvy.

b) CK Electra Tours neručí za případné zpoždění letu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK Electra Tours neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění letu. Práva cestujících v letecké dopravě se řídí Vyhláškou č. 245/2004 Sb. ve znění pozdějších změn a doplňků. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dnů trvání zájezdu. Upozorňujeme, že nelze přepokládat, že zájezd bude započat odletem v ranních či dopoledních hodinách a ukončen zpátečním letem v odpoledních či nočních hodinách. Čerpání a ukončení služeb může nastat v kteroukoli denní dobu, čímž není narušen rozsah poskytovaných služeb. Zahájením zájezdu se rozumí započítání plnění práv a povinností z cestovní smlouvy, tedy odbavení při odjezdu/odletu. V případě zpoždění letu či transferu nevzniká cestujícímu

právo na odstoupení od smlouvy. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z ubytovacího zařízení v nočních/ranních hodinách, se účtuje celá noc. Součástí přímých letů mohou být i mezipřistání, která však nejsou porušením cestovní smlouvy ze strany CK Electra Tours a nemohou být důvodem pro reklamaci, odstoupení či stornování zájezdu ze strany zákazníka.

c) CK Electra Tours si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK Electra Tours je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 10 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK Electra Tours povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

d) Pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby, je CK Electra Tours povinna postupovat v souladu s platnými právními předpisy a zajistit nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. CK Electra Tours je tedy oprávněna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu, pokud možno shodné nebo blízké se původním podmínkám
- není-li možné zajistit nápravu ani v přiměřené lhůtě stanovené zákazníkem, vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout

zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příjezdu/odjezdu do/z destinace.

- v případě, že CK Electra Tours zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK Electra Tours vyloučeny.

e) CK Electra Tours si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy a další okolnosti, které CK Electra Tours nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

f) U zájezdů pořádaných CK Electra Tours je v souladu s mezinárodními zvyklostmi první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní „zkrácení pobytu“. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy není CK Electra Tours povinna poskytnout jakoukoli finanční náhradu.

g) V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutno ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Služby náhradního ubytovacího zařízení nemusí být vždy totožné, CK Electra Tours však vyvine veškeré možné úsilí k tomu, aby byl zachován rozsah zaplacené stravovací služby. Překnihování se může vztahovat i jen na část po-bytu. Další nároky vůči CK Electra Tours jsou vyloučeny.

h) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, má

CK Electra Tours nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

- i) Omezení některých služeb ubytovacího zařízení z důvodu aktuálních protiepidemiologických opatření v místě pobytu není důvodem pro odstoupení od smlouvy ani nezakládá nárok na slevu z ceny zájezdu, bude-li dodržena minimálně shodná jakost hlavních náležitostí zájezdu. Tím není dotčeno právo zákazníka odstoupit od smlouvy dle čl. 9 VSP.

## 7. Postoupení smlouvy

Na základě oznámení zákazníka, učiněné v souladu s platnými právními předpisy (§ 2532 z.

. 89/2012 Sb.), a pouze pokud je to na základě podmínek dopravce a ubytovatele možné, může CK Electra Tours změnit knihováním zájezdu. Za tyto změny jsou CK účtovány poplatky ve výši stanovené CK, ubytovatelem a dopravcem. Není-li postoupení smlouvy možné z důvodu podmínek stanovených dopravcem či ubytovatelem, není CK povinna návrh na postoupení smlouvy akceptovat.

K uzavřené SOZ je možné uzavřít dodatek o

- změně jména cestujícího (účastníka zájezdu), a to pokud to umožní dopravce či ubytovatel, a to za poplatek který bude objednateli vyúčtován dle podmínek stanovených pro tuto konkrétní změnu dopravcem a ubytovatelem, případně CK.
- změně data narození cestujícího a to za poplatek 500,00 Kč.
- Poplatek je splatný okamžikem podání žádosti o změnu. Za změnu jména cestujícího se považuje, také, nikoliv však výlučně, změna: jména, příjmení, oprava jména z důvodu překlepu na smlouvě, na který objednatel či cestující při uzavření smlouvy neupozornil. Pokud ubytovatel či dopravce dle svých podmínek neumožní změnu jména cestujícího není CK povinna dodatek ke smlouvě o zájezdu uzavřít. Neuhradí-li objednatel či cestující poplatek za změnu

jména či data narození, není CK povinna dodatek ke smlouvě o zájezdu uzavřít.

Mělo-li by na základě oznámení o změně dojít ke změně u všech cestujících /účastníků zájezdu/, nejedná se o změnu jména cestujícího, ale postoupení smlouvy popsané výše.

Oznámení o změně je nutné doručit CK alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu (kratší lhůtu je možné sjednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu), a to společně s prohlášením postoupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezd. V kratší době, než 48 hodin před odletem není již možné provádět změny vůbec.

## 8. Ceny

Závazná cena zájezdu je uvedena v cestovní smlouvě/potvrzení o zájezdu případně v následném návrhu změny cestovní smlouvy. Jedná se o cenu smluvní, sjednanou mezi zákazníkem a CK Electra Tours. CK Electra Tours je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny. Pokud zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do 3 dnů ode dne obdržení návrhu na změnu cestovní smlouvy. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy, má se za to, že návrh na změnu cestovní smlouvy akceptoval a je povinen uhradit rozdíl mezi původní a novou cenou, a to do 5 pracovních dnů od přijetí návrhu na změnu cestovní smlouvy. Případné slevy, vyhlášené CK Electra Tours po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, dle již uzavřené cestovní smlouvy.

Cena nezahrnuje pobytové

taxy vybírané v cílové destinaci. Pobytovou taxu je zákazník povinen uhradit v hotelu při ubytování, a to v hotovosti v EUR, není-li hotelem stanoveno jinak. Částka by se měla pohybovat cca 0,5 EUR - cca 4 EUR/pokoj/den. Cena poplatku je stanovena hotelem a může se v průběhu sezóny měnit.

## 9. Odstupné

Zákazník je oprávněn kdykoliv před započítáním zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Zákazník odstoupí písemnou formou. Pro určení doby odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení odstoupení od smlouvy CK. Odstoupení od smlouvy musí být vždy podepsáno zákazníkem, který zájezd objednal. Odstoupí-li zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK nebo z důvodu dle ustanovení § 2531 a 2535 OZ, je povinen uhradit odstupné. K úhradě odstupného je povinen zákazník, který zájezd objednal.

Výše odstupného za odstoupení zákazníka od smlouvy se určí podle následujících podmínek. Do níže uvedených časových období není započítáván den odletu, respektive den zahájení čerpání služeb zájezdu. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vzniká CK nárok na odstupné:

- v případě odstoupení od smlouvy nejpozději 50 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě ve výši na straně CK skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 1 500 Kč za osobu;
- v případě odstoupení od smlouvy mezi 50. a 20. dnem (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě ve výši na straně CK skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu;
- v případě odstoupení od smlouvy mezi 19. a 10. dnem (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě ve výši na straně CK skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu;
- v případě odstoupení od

smlouvy v době kratší než 10 dní před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě 100 % z celkové ceny zájezdu;

- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu na míru dle čl. 2 činí odstupné 100 % z celkové ceny zájezdu, a to při odstoupení v jakékoli době od okamžiku uzavření cestovní smlouvy.

V případě uhrazení, byť jen části ceny zájezdu je CK oprávněna si vzniklý nárok na odstupné započíst oproti nároku zákazníka na vrácení této již uhrazené částky. Plnění, která nejsou dotčena odstoupením od smlouvy, nebudou předmětem vypořádání v souvislosti s odstoupením od smlouvy

V případě odstoupení zákazníka nebo CK od smlouvy bude zákazníkovi vrácena uhrazená část ceny zájezdu po odečtení případného odstupného, a to ve formě platebního prostředku (poukazu/šeku/peněz apod.), který byl použit ze strany zákazníka k úhradě ceny takového zájezdu s tím, že pokud byla cena zájezdu hrazena kombinovaně s použitím jiného platebního prostředku a peněz, pohledávka CK za zákazníkem z titulu odstupného bude započtena vždy na pohledávku zákazníka na vrácení ceny zájezdu uhrazené v penězích.

## 10. Cestovní pojištění

Součástí zájezdů CK Electra Tours není cestovní pojištění. CK Electra Tours fakultativně nabízí a doporučuje klientům uzavřít pojistnou smlouvu. Obsah, cena a výše krytí pojištění pro daný rok je k dispozici na prodejních místech CK Electra Tours. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny.

## 11. Reklamac

Zákazník má právo na poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě řádně a včas. Nesplní-li CK Electra Tours své povinnosti řádně a včas, je zákazník oprávněn uplatnit své právo na reklamaci. Zákazník musí reklamaci vad služeb, vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy, uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do

1 (jednoho) měsíce od skončení zájezdu, a pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v řešení reklamace přímo v místě pobytu, v bezodkladném nahlášení reklamace s konkrétním vyčtením vad, umožnění přístupu do prostor, které mu byly poskytnuty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby se mohly objektivně posoudit skutečnosti uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl, neboť při neposkytnutí součinnosti a včasém nevyčtení vad se vystavuje riziku odmítnutí reklamace.

Uplatnění práv z reklamace musí zákazník učinit v souladu s platnými právními předpisy (zákon č. 89/2012 Sb.) a reklamačním řádem, který je součástí těchto VSP. Reklamac musí být učiněna vážně, určitě, srozumitelně a v českém jazyce. Zákazník má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady, pouze v případě, že zájezd má vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu prokazatelně CK Electra Tours či cestovní agentury, která zájezd zprostředkovala. Reklamac vztahující se k tvrzenému neúměrnému hluku, místnímu standardu či nevyhovující hygienické podmínky letoviška, jsou vždy posuzovány dle místních zvyklostí a teritoriálních předpisů. Předmětem reklamace vůči CK mohou být

jen služby hrazené zákazníkem CK (tj. služby, které jsou uvedeny v cestovní smlouvě), nelze se domáhat poskytnutí satisfakce za službu, která byla nabízena jako služba zdarma či vady služby objednané a zaplacené v místě pobytu ubytovateli či jinému poskytovateli služby (např. nikoliv však výlučně fakultativní výlety, zapůjčení vozidla). Přijetím plnění z reklamace, je reklamace považována za vyřízenou s konečnou platností a zákazník není oprávněn požadovat další plnění. Zákazník bere výslovně na vědomí, že práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami, které umožňují omezení náhrady škody, mj. Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Varšavská úmluva, publik. pod č. 15/1935 Sb., doplněná Haagským protokolem, publik. pod č. 15/1966 Sb.) a dalšími mezinárodními smlouvami a nařízením ES č.261/2004, jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě. Při škodě na zavazadlech v mezinárodní přepravě musí zákazník učinit písemnou reklamaci dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů; při zpoždění musí být reklamace učiněna do 21 dnů ode dne vydání zavazadla. Zákazník přímo leteckému dopravci (uvedenému na letence), zajišťujícímu leteckou přepravu, předkládá letenku se zavazadlovým lístkem a PIR (sepsaný protokol). CK Electra Tours je oprávněna kompenzovat reklamované služby poskytnutím náhradní služby (např. pronájem auta, fakultativní výlet), jejíž akceptací ze strany zákazníka se reklamace považuje za vyřízenou a zákazník nemá právo na další plnění.

## 12. Omezení náhrady škody

Zákazník byl seznámen se skutečností, že výše případné náhrady škody zákazníkovi bude omezena v rozsahu platných mezinárodních smluv (§ 2544 zák.č. 89/2012 Sb.).

## 13. Pojištění CK

Cestovní kancelář CK Electra Tours je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Cestovní kancelář Electra Tours je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohu.

#### 14. Zpracování osobních údajů

Zákazník podpisem smlouvy uděluje souhlas CK Electra Tours ke shromažďování a zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní kanceláří (jméno, příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt, příp. i jinou zákazníkem uvedenou kontaktní adresu) k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovány pouze zaměstnanci CK Electra Tours. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas ve stejném rozsahu i jménem osob cestujících. CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat i bez tohoto souhlasu.

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění cestovní smlouvy nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum

narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb. Pro účely plnění cestovní smlouvy, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (např. dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

Podrobnosti jsou uvedeny na webových stránkách: [www.electratours.cz](http://www.electratours.cz) v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů. Poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů“

#### 15. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz) web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

#### 16. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1.4.2021 a vztahují se na zájezdy, pobyty a jiné služby cestovního ruchu publikované na webových stránkách CK Electra Tours, speciálních nabídkách a v elektronickém/tištěném katalogu a případně na zájezdy, pobyty a jiné služby cestovního ruchu nabízené prostřednictvím obchodního zástupce CK Electra Tours. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy. Bude-li zjištěn nesoulad těchto podmínek s platnými právními předpisy, bude při řešení vzájemných práv a povinností stran cestovní smlouvy postupováno v souladu s platnými právními předpisy.

Součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou Všeobecné informace k zájezdům uvedené v příslušném katalogu či na webových stránkách CK Electra Tours, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby CK Electra Tours. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době jejich vydání a CK Electra Tours si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách <http://www.electratours.cz/electra-info> a jsou součástí každé cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Electra Tours. Nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek tvoří i Všeobecné informace k zájezdům, které též tvoří součást každé uzavřené cestovní smlouvy, a Reklamační řád a dále i přepravní podmínky příslušného dopravce, které jsou rovněž zveřejněny na <http://www.electratours.cz/electra-info> a které rovněž tvoří součást každé uzavřené cestovní smlouvy v případě, že v rámci služeb cestovního ruchu poskytovaných CK Electra Tours na základě cestovní smlouvy je zákazníkovi poskytována i doprava.