



Cestovní agentura „CK ANTLOVÁ“ s.r.o.

Radnická 11, 602 00 Brno

tel.: 602 672 440, 777 333 401, 603 563 244

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o. ckibis@ckibis.cz, www.ckibis.cz

Po – Čt 09:00 – 17:30, Pá 09:00 – 17:00

SMLUVNÍ PODMÍNKY

Cestovní agentura „CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ“ s.r.o., dále jen „CA“

Tyto smluvní podmínky spolu s Důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvality služeb uvedených v aktuálním katalogu a/nebo ceníku CA tvoří nedílnou součást všech „OBJEDNÁVEK SLUŽEB“ CA (bližší specifikace viz „OBJEDNÁVKA SLUŽEB“). Tyto smluvní podmínky jsou platné pouze pro produkty, kde pořadatelem (garantem) je CA. Ostatní služby, produkty, pobyty a zájezdy, kde pořadatelem (garantem) je partnerská CK nebo CA, prodávané prostřednictvím CA - tj. cestovní agentury „CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ“ s.r.o., se řídí Smluvními podmínkami poskytovatelů (garantů) těchto služeb.

VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi cestovní agenturou „CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ“ s.r.o. (dále jen „CA“) a zákazníkem (jednotlivým i skupinou) vzniká úhradou zálohy nebo celkové ceny na účet CA nebo na základě zákaznickem podepsané písemné „Objednávky služeb“ potvrzené CA. Tímto okamžikem je uzavřena „Objednávka služeb“.

Při objednávce služeb obdrží zákazník „Objednávku služeb“ dle povahy služby (dále jen „OS“), kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle CA. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané OS zákazník stvrzuje, že se seznámil se Smluvními podmínkami CA, uznává je a souhlasí s nimi. Stejný význam jako OS má úhrada faktury.

Katalogy/ceníky jsou vydávány ve velkém předstihu, proto si CA vyhrazuje právo oznámit před uzavřením OS změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje na OS a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené na OS.

Uzavírá-li zákazník OS i ve prospěch třetích osob - (spolu)cestujících, zákazník potvrzuje, že je jimi pověřen k objednání služeb a k vyplnění a uzavření OS a že s podmínkami poskytnutí služby a Smluvními podmínkami CA tyto třetí osoby – (spolu)cestující vyslovily souhlas a v plném rozsahu je přijaly.

CENY SLUŽEB A POBYTŮ

Ceny jsou cenami smluvními mezi CA na straně jedné a zákazníkem (jednotlivci nebo organizacemi) na straně druhé. Zákazník je povinen seznámit se se Smluvními podmínkami prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb CA zahrnutých do cen pobytů i ostatních služeb.

Katalogové ceny jsou kalkulovány na základě kurzu Kč ze dne 1. 11. předešlého roku. CA je schopna krýt ze svých finančních prostředků zvýšení směnného kurzu české koruny o 10 % a více ve vztahu k EUR. V tomto případě je CA oprávněna zvýšit ceny do 21. dne před zahájením pobytu o tento kursový rozdíl. CA má právo na zvýšení ceny za výše uvedených podmínek, pokud došlo ke změně ceny služeb, které jsou zahrnuty v ceně pobytu. V tomto smyslu upravené ceny pobytu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CA zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením pobytu. Je-li CA nucena zvýšit cenu pobytu za jiných než výše zmíněných podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

Náklady CA na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické nebo telefaxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník CA požádá, hradí zákazník, a budou účtovány odděleně od sjednané ceny pobytu. Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Případné slevy, vyhlášené CA po datu podpisu OS zákazníkem nebo po úhradě služby, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. Slevy nelze vzájemně kombinovat či sčítat. V případě nároku na více slev je vždy poskytnuta ta sleva, která je pro

zákazníka nejvýhodnější. Sleva je poskytována ze základní ceny služby, ve které nejsou zahrnuty příplatky a pobytové, dopravní či jiné taxy. Zákazník je povinen upozornit prodejce předem, že bude uplatňovat příslušnou slevu z ceny pobytu. Slevu nelze uplatnit dodatečně.

PLATEBNÍ PODMÍNKY A REZERVACE

CA má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu služby nebo pobytu buď zálohu nejméně 50 % z ceny, nebo plnou cenu, a to nejpozději do data nezávazné rezervace, které mu sdělí CA.

Tepřve poté mu bude zvolená služba rezervována (pokud to bude možné). Doplatek celkové ceny pobytu nebo služeb, které s ním byly sjednány, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v OS, není-li stanoveno jinak. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením čerpání první služby je zákazník povinen uhradit 100 % z celkové ceny.

Uhrazením ceny se rozumí složení částky v pokladně CA v hotovosti nebo bezhotovostně na účet CA. Při bezhotovostní platbě (bankovním převodem či vkladem na účet) se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CA obdrží potvrzení o zaplacení, což je výpis z účtu CA, příp. potvrzení banky o připsání platby na účet.

V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zákazníkem je CA oprávněna jeho účast na pobytu nebo jiné službě zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (storno poplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny v termínu uvedeném v OS nebo na faktuře nemá zákazník nárok účastnit se pobytu ani čerpat ostatní služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny.

Pokud nebude úhrada za vystavenou fakturu uhrazena v hotovosti nebo připsána na účet CA do data splatnosti, uvedeného na faktuře, rezervace automaticky propadá a případná zaplacená záloha bude vrácena snižená o storno poplatky (viz. storno podmínky).

Pokud zákazník do data nezávazné rezervace nezašle vyplněnou a podepsanou smlouvu k objednané službě, vyhrazuje si CA právo na zrušení objednávky služeb. V takovémto případě bude uhrazená částka za objednanou službu vrácena na účet klienta ponížená o poplatek za zrušení objednávky ve výši 500,- Kč.

V případě komplikací spojených s potvrzením objednávky služby zapříčiněné na straně zákazníka, které vedou k neuskutečnění a nepotvrzení objednávky služby, si CA vyhrazuje právo účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 500,- Kč. Pokud zákazník již zaplatil zálohu nebo celou částku za objednanou službu, bude zaplacená částka ponížena o daný poplatek a zaslána zpět zákazníkovi.

ODBAVENÍ

Voucher je poukaz na zaplacené služby, na jehož základě bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher obvykle do 7 dnů před termínem zahájení čerpání služeb společně s ostatními pokyny na cestu, pokud byly ze strany klienta dodrženy všechny uvedené podmínky.

Bez plného řádného a včasného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací pokyny, které jsou nezbytné pro čerpání objednaných služeb.

Každý zákazník je povinen před odjezdem zkontrolovat veškeré údaje (os. údaje, data trajektu či ubytování atd.) a v případě nesrovnalostí okamžitě kontaktovat CA a žádat opravu; nejpozději však do 10 dnů po datu odeslání zásilky ze strany CA, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Voucher, lístek na trajekt ani jiné podklady pro odbavení si nesmí klient opravovat sám.

ZMĚNY SLUŽEB, Odstoupení od smlouvy ze strany CA

Pokud nastanou okolnosti, které CA brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo pobyt zrušit. Takové změny je CA povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoliv storno poplatků, při zrušení pobytu ze strany CA a při závažné změně místa ubytování, způsobu přepravy a ceny pobytu.

Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

O zrušení pobytu je CA povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před zahájením pobytu nebo čerpání zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

CA se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení pobytu došlo:

- z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je-li realizace pobytu tímto počtem podmíněna,

- v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

CA se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci pobytu a škoda byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním pobytu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

CA si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, jakož i na změnu trasy a místa ubytování z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny pobytu a ostatních služeb nebo z důvodu mimořádných okolností, stávků, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CA nemohla ovlivnit. CA nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny pobytu či služeb.

CA rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu pobytu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci v průběhu pobytu. V tomto případě může CA zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi.

CA si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a CA nemohla tuto změnu odvrátit. V takovém případě CA garantuje ubytování, v jiném ubytovacím zařízení minimálně na stejné úrovni.

ZMĚNA SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Změna smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CA provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu pobytu nebo změnu místa, termínu nebo typu ostatních služeb (např. trajekt), je posuzována jako podstatná změna a zákazník je povinen zaplatit poplatky za překnihování až do výše odpovídajícího storno poplatku.

Zákazník může písemně oznámit CA, že se pobytu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději 30 dní před zahájením pobytu, čerpání služby. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou OS. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny objednaných služeb a nákladů CA, spojených s provedením změny.

STORNO POPLATKY A OSTATNÍ POPLATKY

Zákazník má právo před zahájením pobytu odstoupit od uzavřené OS s CA. Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení doručeno CA. V tomto případě má CA právo účtovat storno poplatky. Storno poplatek je splatný ihned. Po odečtení storno poplatku z celkové ceny pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše storno poplatků závisí na době, kdy CA obdržela požadavek zákazníka na storno. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení čerpání první služby.

V případě storna pobytu jedné ze dvou osob ve dvojlůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

Pobyty a ubytování s vlastní dopravou se řídí následujícími storno poplatky:

Storno poplatky jsou stanoveny podle doby, před počátkem pobytu či před poskytnutím první služby, ve které zákazník svoji objednávku zrušil.

- 49 dní a více 30 % z celkové ceny
- 48 dní až 31 dní 60 % z celkové ceny
- 30 dní až 16 dní 70 % z celkové částky
- 15 dní až 10 dní 90 % z celkové částky
- 9 dní a méně 100 % z celkové ceny

V případě zrušení účasti samostatné skupiny může být základní stornovací poplatek navýšen o náklady vynaložené na přípravu služby.

V případě opoždění úhrady objednaných služeb, kdy bude nutné, aby klientovi bylo odbavení zasláno expresní poštou, bude klientovi nafakturován poplatek za rychlé vyřízení ve výši 200,- Kč. Tento poplatek bude CA požadovat také ve všech ostatních případech, kdy bude klientovo odbavení v termínu znemožněno ze strany klienta. Tento poplatek bude také fakturován, pokud klient předem nenahlásí, že z důvodu dřívějšího odjezdu apod. potřebuje být odbaven dříve než 10 dní před datem první zakoupené služby.

Změna knihování ze strany zákazníka bude provedena, v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 500,- Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu, jména, odjezdového a příjezdového místa, změnu služeb a dopravy.

V případě zrušení služeb nebo pobytů, které se řídí odlišnými smluvními podmínkami, než jsou smluvní podmínky CA (trajektové lístky, provizní prodej apod.), jsou storno poplatky vždy navýšeny o manipulační poplatek 500,- Kč, který zahrnuje vynaložené náklady na stornování požadované služby nebo pobytu.

POVINNOSTI KLIENTA, ODPOVĚDNOST CA ZA SLUŽBY ČERPANÉ V MÍSTĚ POBYTU

Klient je osobně zodpovědný za včasný příjezd k trajektu a jeho povinností je sledovat aktuální dopravní situaci i během cesty tak, aby přijel do přístavu s dostatečným předstihem a časovou rezervou. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká odjezd (trajekt, letadlo, autobus, pobyt, aj.) nebo musí být vyloučen z přepravy nebo pobytu, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu pobytu na základě svého přání zruší část pobytu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí. Všem klientům doporučujeme uzavřít alespoň připojištění léčebných výloh v zahraničí. Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu (v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení či jinde).

Zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, zdravotních a ostatních předpisů té země, do které cestuje. Dbá i na to, aby platnost pasu po skončení pobytu byla minimálně tolik měsíců, kolik daná destinace vyžaduje.

CA neručí za sníženou úroveň cizích služeb u takových akcí, které si zákazník objednává na místě u hotelu či jiné organizace (strava hrazená na místě, výlety atd.).

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Podpisem OS nebo úhradou faktury zákazník stvrzuje, že souhlasí, aby jeho osobní údaje a údaje ostatních zákazníků, uvedené na OS byly zahrnuty do elektronické databáze CA a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. dále zpracovávány pouze pro potřeby CA. Na základě zmocnění uděluje souhlas rovněž jménem všech spolucestujících osob, pro které služby objednává.

SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO TRAJEKTOVOU PŘEPRAVU

Dle občanského zákoníku je CA pouze zprostředkovatelem služby a přepravní doklad je smlouvou mezi cestujícím a dopravcem. Jednotlivé lodní společnosti mají vlastní prodejní, přepravní a stornovací podmínky. Tyto podmínky jsou pro zákazníky závazné a CA na ně nemá žádný vliv. Z tohoto důvodu CA nemůže odpovídat za případné škody, nesrovnalosti a reklamace. Při stornování trajektových lístků zakoupených v CA se storno poplatky řídí storno podmínkami trajektové společnosti. V případě zájmu je originální a úplné znění podmínek jednotlivých lodních společností k nahlédnutí v CA.

Abychom předešli případným nedorozuměním, dovoluujeme si zde uvést výklad některých důležitých bodů:

- Lodní lístek je nepřenositelný a platí pouze pro na něm vyznačená data odjezdu.
- Cestující se zavazují, že se podřídí na palubě lodi nařízením stanoveným přepravní společností. Lodní společnost má právo nahradit loď stanovenou k odjezdu za jinou ze svých lodí. Společnost nebere žádnou zodpovědnost za zavazadla, peníze a jiné cenné předměty, které nebyly řádně nahlášený, podány a oceněny palubním komisařem.
- Lodní společnost neodpovídá za odklonění trasy, změny ani přerušení služeb, nebo zpoždění odjezdu a příjezdu lodí, ani za neshodu v příjezdech, odjezdech a návaznostech na jiné spoje, ani za jiné případné výdaje cestujících (zdravotní, za stravu, za ubytování, či jiné nepředvídatelné).

- Lodní společnost neodpovídá zejména za opožděné plnění dopravní smlouvy, ani za její nedodržení, a to v důsledku povětrnostních vlivů, přírodních katastrof, havárií, občanské nebo zahraniční války, generální nebo částečné stávky (společenství majitelů, dělníků, důstojníků, námořníků, či jakýchkoli zaměstnanců, kteří jsou nebo nejsou ve službách přepravní společnosti). Veškerá zodpovědnost za následky nepravidelností, přerušení nebo zrušení služeb, za nepředpokládané výdaje a neplánovaný pobyt jdou na vrub cestujících.
- Kapitánovi lodní společnosti je dovoleno přijet na pomoc jiným lodím a provést veškeré záchranné akce. Cestující se v tomto případě vzdávají všech reklamací. Za všechny škody vyvstalé své osobě, cestující musí adresovat výhrady přepravní společnosti nikoliv prodejci, a to doporučeným dopisem s potvrzením o přijetí ve lhůtě dle smluvních podmínek příslušné společnosti.
- Některé lodní společnosti mohou svým klientům poskytnout zvýhodněné tarify (BEST OFFER, MOBY PEX, JACKPOT, STANDARD apod.). Tyto lodní lístky se zpravidla řídí odlišnými prodejními a stornovacími podmínkami. Lze je získat pouze v předprodeji, musí být celkově uhrazeny a vztahuje se na ně okamžitě 100 % storno poplatek a jsou neměnné. Termíny těchto zvýhodněných lodních lístků zpravidla nelze dodatečně měnit. Lístky jsou vždy vystavovány na určité datum a čas odjezdu a nemohou být použity mimo určená data. Jsou nepřenosné a nedají se proplácet zpět, pokud nebyly použity. Cestující je povinen mít platnou jízdenku stále u sebe a předložit ji na požádání kterékoliv oprávněné osobě (zaměstnanci lodní společnosti).

SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO PŘIPOJIŠTĚNÍ STORNA SLUŽBY

Dle občanského zákoníku je CA pouze zprostředkovatelem služby a přihláška pojištění je smlouvou mezi zákazníkem a pojišťovací společností. Jednotlivé pojišťovací společnosti mají vlastní pojišťovací podmínky. Tyto podmínky jsou pro zákazníky závazné a CA na ně nemá žádný vliv.

Dle dodatku smlouvy mezi CA a pojišťovací společností je možné uzavřít přihlášku k připojištění storna do 5 kalendářních dnů ode dne, kdy CA obdrží potvrzení o zaplacení, což je výpis z účtu CA, příp. potvrzení banky o připsání platby na účet. Pokud klient do této doby nezašle údaje potřebné k uzavření připojištění storna, vyhrazuje si CA právo neuzavřít jménem klienta připojištění. V takovémto případě uhrazená částka za pojištění propadá.

REKLAMAČNÍ ŘÁD CA „CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ“ s.r.o.

1. Předmět

Reklamační řád (samostatně nebo jako součást všeobecných podmínek cestovní agentury „CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ“ s.r.o., je nedílnou součástí smlouvy o ubytování/dopravě, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní agentury za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. , občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. Vady služby

1. Cestovní agentura (dále jen „CA“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady služby.
2. Má-li služba vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení služby a cestovní agentura toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Reklamace

1. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní agenturou, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní agentura doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení).
2. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní agentury během trvání služby, či v cestovní agentuře na adrese: CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o., Radnická 11, 602 00 Brno nebo e-mailem: ckibis@ckibis.cz nebo na tel. čísle +420 777 333 401. Reklamaci může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CA, kde si klient reklamované služby sjednal.
3. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní agentury v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení.

4. Vyřizování reklamací

1. CA nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

2. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se cestovní agentura se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

3. V případech, kdy je reklamáce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamáce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. 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; Web: adr.coi.cz

6. Společná ustanovení

1. Nemá-li služba vlastnosti, o nichž cestovní agentura zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní agentura nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

2. Nejedná-li cestovní agentura nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní agentura mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní agentura odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady služby a nepřijme-li cestovní agentura opatření, aby služby mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní agentura na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování služby zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní agentury.

4. Cestovní agentura se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasné nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v OS, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní agentura škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o služby jen do výše tohoto omezení. CA nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě v hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamáce se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

5. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CA nebo k okolnostem na straně zákazníka, na jehož základě z ceny těchto služeb. CA se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci služby (smlouvou sjednaných služeb) a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním služby, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

6. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké nebo trajektové dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké a trajektové přepravě. Rozsah odpovědnosti CA při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami či Přepravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu ze ztráty nebo zničení zavazadel. Ztrátu poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak

jakékoli další reklamace vztahující se k letecké nebo trajektové dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého nebo trajektového dopravce.

7. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.
2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 18. 9. 2019

CESTOVNÍ KANCELÁŘ ANTLOVÁ s.r.o. – cestovní agentura
Radnická 11, 602 00 BRNO, Česká republika

IČO 283 07 364

DIČ CZ28307364

tel.: 00420 777 333 401, 00420 602 672 440, 00420 603 563 244

e-mail: ckibis@ckibis.cz, www.ckibis.cz