

**1. Úvodní ustanovení** 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen podmínky) společnosti Periscope Skandinávie, s. r. o., jsou platné pro služby cestovního ruchu (kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu tvoří zájezd dle ust. § 1b zákona č. 159/1999 Sb.) nabízené cestovní kanceláří Periscope Skandinávie, s. r. o., Smetanova 347/9, Veveří, 602 00 Brno, ČR, zapsané u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 43899 (dále jen CK), IČ 25263196, a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK (pořadatel zájezdu). **Pro veškerou komunikaci využívejte společnost Periscope travel s.r.o., Smetanova 347/9, Veveří, 602 00 Brno, IČ: 08416435, tel: 00420/542213346, email: periscope@periscope.cz**

1.2. Zákazníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s CK smlouvu o zájezdu. Dále je zákazníkem taky ten, který má v úmyslu uzavřít smlouvu o zájezdu, nebo ten, jemuž byla tato smlouva postoupena.

1.3. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, tím také dochází k prodeji zájezdu.

1.4. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí smlouvou o zájezdu, ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník), těmito podmínkami a případnými dalšími dokumenty přiloženými ke smlouvě.

1.5. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu CK zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let nebo se souhlasem zákonného zástupce. Osoby ve věku od 15 do 18 let se mohou zájezdu CK zúčastnit jen se souhlasem svého zákonného zástupce.

## 2. Vznik smluvních vztahů a platby záloh a doplatků

2.1. Smlouva o zájezdu je uzavřena přijetím nabídky zájezdu ze strany CK zákazníkem, tj. podpisem této nabídky zájezdu zákazníkem a doručením této podepsané nabídky CK, případně přímým uzavřením smlouvy o zájezdu. Po uzavření smlouvy o zájezdu je zákazníkovi písemně vydáno potvrzení o zájezdu s náležitostmi dle ust. §§ 2527 a 2528 občanského zákoníku. Spolu s potvrzením o zájezdu vydá CK zákazníkovi doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku vystavený pojistitelem. Samotný katalog nebo reklama na zájezd nelze považovat za nabídku k uzavření smlouvy o zájezdu. Obrázky v katalogu a na webu pořadatele zájezdu obecně i u jednotlivých nabízených zájezdů jsou pouze ilustrativní.

2.2. Obsah smlouvy o zájezdu je určen smlouvou o zájezdu, nabídkou zájezdu, příp. dodatečnou změnou této nabídky, těmito podmínkami, popřípadě zvláštními podmínkami pro určité zájezdy přiloženými ke smlouvě o zájezdu jako její nedílná součást.

2.3. Podpisem smlouvy o zájezdu (dále i jako jen smlouva) či přijetím nabídky zájezdu zákazník potvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy, podmínek zájezdu a těchto podmínek, dále potvrzuje, že obdržel všechny přílohy, které tvoří nedílnou součást smlouvy, rozumí jim a souhlasí s nimi a zavazuje se touto smlouvou řídit.

2.4. Cestovní kancelář má nárok na úhradu cen všech sjednaných služeb zájezdu před jejich poskytnutím a zákazník se zavazuje tyto služby uhradit dle ujednání ve smlouvě o zájezdu.

2.5. Zákazník je povinen uhradit sjednanou zálohu – obvykle 35 % celkové ceny zájezdu – dle časového rozvrhu plateb podle typu

zájezdu. Předepsaný doplatek zájezdu uhradí zákazník v předepsaný termín úhrady, obvykle 6 týdnů (u vybraných zájezdů i dříve) před odjezdem zájezdu. Při rezervacích méně než 6 týdnů 30 dnů (resp. 60 dnů) před odjezdem je cena zájezdu splatná ve výši 100 % ihned při uzavření smlouvy o zájezdu.

2.6. V některých případech (zvláště u zájezdů lodních, leteckých či při zajištění ubytování apod.) může CK stanovit specifické platební podmínky: pokud je v ceně zájezdu uvedena předpokládaná cena letenky včetně poplatků či lodního listku nebo ubytování, pak má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky nebo lodního listku nebo ubytování je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě posledních známých cen a zkušeností CK (v době tvorby cen katalogem nebo možno zjistit cenu aktuální).

2.7. Právo zákazníka k účasti na zájezdu vzniká zejména zaplacením zálohy a doplatku ve sjednaném termínu. Při nesplnění tohoto závazku, tj. neuhrazení zálohy a/nebo doplatku v řádném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody a na odstupné dle dalších ustanovení těchto podmínek.

2.8. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i za/nebo v prospěch třetích osob, odpovídá zákazník CK jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.). Odmítne-li třetí osoba takto nabytí právo dle smlouvy o zájezdu, bude plněno osobě, která smlouvu uzavřela, nedohodně-li se CK a zákazník jinak.

## 3. Podmínky realizace zájezdu a účasti na zájezdu

3.1. Realizace zájezdu může být podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. V případě, že je z tohoto důvodu zájezd zrušen, je cestovní kancelář povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě, která nesmí být kratší než a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.

3.2. CK může v katalogu nebo ve smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud takové podmínky existují, uvede je CK vždy i v potvrzení o zájezdu.

3.3. Zákazník může za podmínek včasného oznámení písemně oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. K oznámení musí být přiloženo prohlášení třetí osoby, že se smlouvou o zájezdu souhlasí a splní podmínky účasti na zájezdu. CK má nárok na úhradu nákladů spojených s postoupením smlouvy o zájezdu. CK upozorňuje, že letecké společnosti u některých typů letenek neumožňují změnu letenky na jinou osobu a musí být zakoupena nová letenka.

3.4. V případě uskutečnění zájezdu s menším počtem účastníků, než je původně plánováno, může být doprava realizována menším vozidlem.

3.5. V případě nočních přejezdů nebo nočních letů, po kterých následuje nocleh (většinou tzv. zkrácený nocleh), se do počtu nocí počítá i nocleh, který započal až v pozdních nočních nebo časných ranních hodinách.

## 4. Cena a změna ceny zájezdu

4.1. Celková cena zájezdu se skládá ze základní ceny, poskytnuté slevy ze základní ceny a příplatků. V ceně zájezdů nejsou vizové poplatky, pokud to není výslovně uvedeno. Cena zájezdu dále nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí nebo spropitné (pokud je v cílové zemi zvykem jej poskytovat dle spokojenosti klienta se službou např. řidiče, pokojské apod.).

4.2. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do dvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,  
b) 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

c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

4.3. Cena zájezdu se zvyšuje: dle bodu a) a b) o rozdíl cen stanovených při tvorbě ceny zájezdu a aktuálních cen dle bodu c) o rozdíl kalkulovaných cen v zahraniční měně přepočtených na české koruny při stanovení ceny zájezdu a při aktuálním kurzu.

4.4. Písemně oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi doručeno nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedeného ve smlouvě o zájezdu tento rozdíl doplatit. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody a na smluvní pokutu ve výši odstupného dle podmínek bodu 8 těchto podmínek.

4.5. Zvýší-li CK cenu zájezdu o více než 8 %, může zákazník návrh přijmout, nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě uvedené v návrhu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Tato lhůta nesmí být kratší než 5 dní a musí skončit před zahájením zájezdu. Pokud zákazník v této lhůtě neodstoupí, platí, že změnu ceny přijal.

4.6. V případě snížení ceny zájezdu podle § 2530 odst. 1b) občanského zákoníku má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je pořadatel povinen tyto skutečné administrativní náklady doložit.

4.7. Cena zájezdu v nabídce zájezdu je platná pouze po dobu rezervační lhůty vyznačené na nabídce zájezdu. V některých případech je podmínkou pro udržení nabídnuté ceny i úhrada zálohy nebo celé částky nejpozději v den ukončení rezervační lhůty.

## 5. Povinnosti CK při uzavření smlouvy o zájezdu

5.1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku

nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu, informace o právech zákazníka na příslušném formuláři; vzory formulářů včetně informací v nich uvedených podle jednotlivých typů zájezdů stanoví ministerstvo vyhláškou; vzory formulářů musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd, nebo spojené cestovní služby, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka. CK, je-li to pro daný zájezd relevantní, poskytne zákazníkovi kromě informací ve formuláři také informace podle ust. § 9a odst. 2 zákona o cestovním ruchu.

5.2. CK předkládá zákazníkovi prostřednictvím smluvního prodejce návrh smlouvy o zájezdu, popřípadě nabídku zájezdu, a podpisem návrhu smlouvy či nabídky ze strany zákazníka je smlouva o zájezdu uzavřena. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu stvrzuje, že (1) převzal písemnou nabídku zájezdu či informace s uvedením hlavních charakteristických znaků zájezdu, že byl s touto charakteristikou seznámen, a tato je nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, (2) že mu byl předán doklad o pojištění záruky CK pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb., (3) že byl seznámen se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře. Po uzavření smlouvy o zájezdu vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu s náležitostmi dle ust. §§ 2527 a 2527 občanského zákoníku.

5.3. CK je povinna nejpozději do 7 dnů\* před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou již známy (pokud nejsou obsaženy již v potvrzení o zájezdu nebo smlouvě).

Jde zejména:

a) o upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu

b) podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba

c) jméno, adresu a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména na místní CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

\* Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoje povinnosti a) – c) splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu.

## 6. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

a) ze strany cestovní kanceláře:

6.1. CK může změnit závazek ze smlouvy, pokud si to ve smlouvě vyhradila, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem změny závazku. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

6.2. CK oznámí zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečných odkladů informace v textové podobě, které budou obsahovat dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

6.3. Navrhne-li CK změnu smlouvy o zájezdu podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo

zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 kalendářních dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

6.4. CK je oprávněna provést účelné programové změny zájezdu, zejména z důvodů organizačních (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů), či klimatických nebo z důvodu tzv. vyšší moci. CK si také vyhrazuje právo změnit termíny odjezdu u leteckých zájezdů v rámci jednoho dne, a to pro cestování do/z dané destinace nejvhodnějšími možnými lety, které se mohou změnit oproti době, kdy byla zákazníkovi učiněna nabídka a sepsána smlouva. O změně termínu těchto zájezdů se CK zavazuje informovat zákazníka nejpozději do 21 dnů před odjezdem.

6.5. Tyto programové změny a změny odletů činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění.

b) ze strany zákazníka:

6.6. Před zahájením zájezdu, a to nejpozději 7/\* dnů před jeho zahájením, může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. V případě, že smlouva o zájezdu stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, musí oznámení obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanové pro poskytnutí zájezdu.

6.7. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a za úhradu skutečně vzniklých nákladů spojených se změnou zákazníka, tj. zejména letenky, lodního lístku, autobusového lístku, ubytování apod. Tyto náklady nejsou předmětem cestovního pojištění.

6.8. U některých leteckých zájezdů tato změna nemusí být možná z důvodu pravidel leteckých společností u některých druhů letenek.

6.9. V případě, že se chce zákazník připojit k zájezdu v jiný čas nebo na jiném místě, než je naplánováno v programu zájezdu, může tak učinit jen po dohodě s CK. Na určené místo je povinen dostavit se na své náklady.

6.10. V případě, že se chce zákazník odpojit od zájezdu dříve a na jiném místě, než je naplánováno v programu zájezdu, je povinen o tom předem písemně uvědomit CK a dále pokračuje na své náklady. CK není povinna jakkoliv měnit plánovaný program a také není povinna vracet zákazníkovi z tohoto důvodu peníze za nevyčerpané služby.

- /\* kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.

## 7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

7.1. ze strany cestovní kanceláře:

7.1.1. CK může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

7.1.2. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen

zaplatit CK odstupné stanovené dle čl. 8. těchto podmínek a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, a to 14 dní ode dne odstoupení od smlouvy. Vzájemné závazky a pohledávky lze jednostranně započítat.

7.1.3. Odstoupila-li CK od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout.

7.1.4. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením dle předchozího odstavce jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat. CK se může také zprostit povinnosti k náhradě škody, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

7.2. ze strany zákazníka:

7.2.1. Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených těmito podmínkami.

7.2.2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu na základě nesouhlasu se změnou smlouvy o zájezdu, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout.

7.2.3. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

7.2.4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinnosti CK stanovené smlouvou, těmito podmínkami nebo zákonem nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je CK povinna 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 cestovní kancelář odstupné.

7.2.5. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určené cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

7.3. společná ustanovení

- Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit. Je-li ná-

hradní zájezd vyšší jakosti, CK nemá právo zvýšit cenu.

## 8. Odstupné

8.1. V případech, kdy se sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů zbývajících do počátku zájezdu nebo poskytnutí první služby s ohledem na očekávané úspory nákladů a na příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu.

Výše odstupného za každou osobu činí: 120 dnů a více před nástupem na zájezd nebo poskytnutí první služby: skutečně vzniklé náklady, minimálně však 1 500 Kč. 119 dnů až 60 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z celkové ceny zájezdu.

59 dnů až 30 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z celkové ceny zájezdu. 29 dnů až 15 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % z celkové ceny zájezdu. 14 dnů až 8 dní: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu. 7 dnů a méně: 100 % z celkové ceny zájezdu.

K odstupnému je vždy účtován poplatek ve výši 1 000 Kč za osobu představující paušální náklady CK.

8.2. Skutečně vzniklé náklady jsou například pořadatelem uhrazené rezervační, bankovní, režijní a jiné poplatky jeho dodavatelům (např. za letenky, ubytování, jinou dopravu, cestovní pojištění, zprostředkování zajištění služeb a za další služby nutné k přípravě zájezdu) a to včetně nákladů vzniklých při změnách termínu zájezdu vynuceného pandemií koronaviru v roce 2020.

8.3. Nenastoupí-li zákazník na zájezd bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu (tzv. storna) nebo se nezúčastní zájezdu vlastní vinou např. zmeškáním zájezdu, poskytnutím nepřesných či neúplných údajů CK (adresa, telefon, nepřesné jméno a příjmení u leteckých zájezdů...), popř. porušením celních, pasových, vízových, devizových předpisů nebo jiných zákonů nebo se vlastní vinou nezúčastní poskytování některé služby na zájezdu, nemá nárok na vrácení žádných uhrazených částek (tzn. odstupné je 100 % z celkové ceny zájezdu, popřípadě 100 % z ceny vlastní vinou nečerpaných služeb). Celkovou cenou se rozumí základní cena zájezdu s případnými slevami a všemi příplatky.

8.4. CK má právo odečíst odstupné a poplatek od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Převyšuje-li částka odstupného a poplatku složenou zálohu nebo kupní cenu, je zákazník povinen rozdíl neprodleně doplatit.

## 9. Odpovědnost cestovní kanceláře (reklamace)

9.1. Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo (reklamaci) u CK či osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala bez zbytečného odkladu.

9.2. CK 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 zájezdu, a škoda byla způsobena:

a) zákazníkem

b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9.3. Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnážích rychlou pomoc.

9.4. CK vyřídí reklamaci do 30 dnů, po dohodě se zákazníkem může být tato lhůta prodloužena.

9.5. Má-li zájezd vadu a vytklí-li jí zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 odst. 2 občanského zákoníku, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jde-li o právo zákazníka na slevu, nepřihlíží se k ujednání kratší než dvouleté promlčecí lhůty.

## 10. Porušení smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu

10.1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

10.2. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu.

10.3. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

10.4. Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí CK bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.

10.5. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady. V případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, je CK povinna rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

10.6. Pokud nelze zajistit návrat v souladu se smlouvou, tak CK nese náklady na nezbytné ubytování zákazníka, a to nejvýše na tři noci pro jednoho, ale předpisy EU tuto dobu mohou prodloužit.

10.7. Předchozí ujednání o omezení výše nákladů se netýká osob uvedených v § 2539 odst. 3 občanského zákoníku – zdravotně postižené osoby, osoba s omezenou schopností pohybu, těhotné ženy, nezletilí bez doprovodu a osoby se zvláštní lékařskou péčí za předpokladu, že pořadatel sdělili své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

## 11. Omezení výše náhrady škody

V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení závazku ze smlouvy o zájezdu, a toto omezení je uvedeno ve smlouvě o zájezdu či v těchto podmínkách v souladu s touto mezinárodní smlouvou, není cestovní kancelář povinna nahradit škodu, za kterou odpovídá, ve výši

přesahující omezení uvedené ve smlouvě. V letecké přepravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Rady (ES) č. 2027/97, ve znění nařízením Evropského parlamentu a rady (ES) č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

a) Odškodné v případě smrti nebo zranění - Neexistují žádné finanční limity odpovědnosti v případě smrti nebo zranění cestujícího. Při odškodném do výše 100 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně) nemůže letecký dopravce vznášet námitky proti vzniklým nárokům na odškodnění. Nad tuto částku se může letecký dopravce bránit tím, že prokázal, že se nejednalo o nedbalost nebo jiné zavinění.

b) Zpoždění při přepravě cestujících – v případě zpoždění při přepravě cestujících odpovídá letecký dopravce za škodu, kromě případů, kdy byla učiněna všechna přiměřená opatření pro předejití škodě, nebo bylo nemožné taková opatření učinit. Pro odpovědnost za zpoždění při přepravě cestujících je stanoven limit 4 150 ZPČ (odpovídající částka v místní měně).

c) Zpoždění při přepravě zavazadel – v případě zpoždění při přepravě zavazadel odpovídá letecký dopravce za škodu, kromě případů, kdy byla učiněna všechna přiměřená opatření pro předejití škodě, nebo bylo nemožné taková opatření učinit. Pro odpovědnost za zpoždění při přepravě zavazadel je stanoven limit 1 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně).

d) Zničení, ztráta nebo poškození zavazadel – letecký dopravce odpovídá za zničení, ztrátu nebo poškození zavazadel do výše 1 000 ZPČ (odpovídající částka v místní měně). Pokud jde o odbavená zavazadla, odpovídá i bez zavinění, s výjimkou případů, kdy je zavazadlo vadné. Pokud jde o neodbavená zavazadla, odpovídá pouze za zavinění.

e) Vyšší limity odpovědnosti za zavazadla – cestující může využít výhody vyššího limitu odpovědnosti za zavazadla, pokud nejpozději při odbavení učiní zvláštní prohlášení a zaplatí příplatek.

ZPČ – Zvláštní práva čerpání (Special Drawing Rights, SDR) jsou jednotnou měnovou

a účetní jednotkou užívanou v rámci Mezinárodního měnového fondu.

f) V případě odmítnutí vstupu zákazníka na palubu letadla z důvodu nedostatku míst, v případě zrušení letu, přeměrování letu a zpoždění letu má zákazník nárok na kompenzaci dle nařízení EU č. (ES) 261/2004. Kompenzace jsou předepsány leteckým dopravcům ve prospěch konkrétního cestujícího a v případě oprávněného nároku náleží přímo zákazníkovi. Z toho důvodu tento nárok neuplatňuje zákazník formou reklamace u CK, ale sám přímo u letecké společnosti. CK není v tomto případě nijak povinna na požadavcích na kompenzaci se zákazníkem nijak spolupracovat vyjma poskytnutí kopie originálního potvrzení letenky nebo obdobného dokumentu.

## 12. Důležité informace

12.1. Zákazník je povinen uvést jako nástupní a výstupní místo jedno z odjezdových nebo svozových míst, která jsou pro příslušný zájezd nabízena.

12.2. Doprava z odjezdových a svozových míst může být zajištěna autobusy, vlaky, osobními auty, taxiky či mikrobusy, nebo jejich kombinací. Může být také zajištěna jiným zájezdem CK nebo partnerské cestovní kanceláře.

12.3. Změna nástupního místa lze provést pouze písemným dodatkem smlouvy.

12.4. CK si vyhrazuje právo odmítnout svoz zákazníků z jiného místa, než je uvedeno v potvrzení o zájezdu.

12.5. Realizace některých svozů je podmíněna dosažením určitého počtu zájemců, což je vždy upřesněno přímo u daného zájezdu.

12.6. Pokud je nabízený svoz zpoplatněn, je výše úhrady uvedena u daného zájezdu v příplatcích.

12.7. U leteckých přípojů k autobusovým zájezdům neplatí odjezdová a svozová místa určená pro cestující autobusem.

12.8. CK má právo sestavit zasedací pořádek dle vlastního uvážení. U některých zájezdů lze na vyžádání zajistit za příplatek konkrétní místo ve vozidle.

12.9. CK si vyhrazuje možnost účasti jiného průvodce na zájezdu, než je uveden v katalogu či na webu. Mimořádné průvodce nestavují se skupinou z místa odletu, ale čeká v cílové destinaci nebo neodlétá ze zájezdu se skupinou do místa návratu.

U některých zájezdů v menších skupinách je průvodce zároveň řidičem dopravního prostředku – výklad pak podává mimo vozidlo. Některé dopravní prostředky nejsou vybaveny mikrofonem pro průvodce.

## 13. Zvláštní ustanovení

Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována v Poučení o zpracování osobních údajů zveřejněném na stránkách <http://www.periscope.cz/poucenii/>

## 14. Mimosoudní řešení sporů

14.1. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o zájezdu je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel.: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Blíže informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 15. Závěrečná ustanovení

15.1. Zákazník se zavazuje poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb cestovního ruchu, zákazník je zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů jeho a všech spolucestujících osob a je povinen si zajistit platné cestovní doklady včetně viz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). Zákazník je také povinen nahlásit účast cizích státních příslušníků. Zplnomocní-li zákazník k vyřízení CK, je povinen dodat řádně a včas všechny požadované dokumenty.

15.2. Veškeré případné údaje o zajišťování viz a bezvízového styku v materiálech CK se vztahují pouze na občany ČR, občanům ostatních zemí EU sdělí CK tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud CK v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění viz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestující s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je

povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.

15.3. Uzavřením smlouvy o zájezdu také zákazník prohlašuje, že mu nejsou známa žádná omezení, ať zdravotní či jiná, která by mu bránila se sjednaného zájezdu zúčastnit, případně která by vyžadovala v průběhu zájezdu zvláštní péči, či na která by měl CK upozornit a případně zvážit či prodiskutovat účast na vybraném zájezdu vzhledem k jeho případné náročnosti. Jsou-li mu taková omezení známa, je povinen písemně informovat CK. Toto prohlášení činí zákazník i za osoby, v jejichž prospěch je smlouva o zájezdu uzavřena. CK si vyhrazuje právo zákazníka vyloučit z některé části programu zájezdu v případě, že přes podané informace, že cesta nebo pobyt nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, se zákazník cesty nebo pobytu účastní nebo přes požadavky na vybavení (zejména s ohledem na bezpečnost), uvedené v potvrzení o zájezdu nebo v podrobných pokynech k zájezdu vybavení zákazníka neodpovídá požadavkům. CK je také oprávněna si před zahájením zájezdu vyžádat zdravotní potvrzení v případě, že má vážné a odůvodněné pochybnosti o schopnosti zákazníka zájezd absolvovat, bez předložení zdravotního potvrzení je CK oprávněna zájezdná a poskytnutí sjednaných služeb vyloučit. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v podrobných pokynech nebo v potvrzení o zájezdu zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu. Všechny zájezdy CK jsou pojištěny proti stornu zájezdu ze zdravotních důvodů.

15.4. Zákazník je povinen dodržovat celní předpisy jednotlivých navštívených zemí (zvláště množství převážených potravin a alkoholu). Za jejich nedodržení nenes CK zodpovědnost.

15.5. Zákazník je povinen řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

15.6. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 5. 2020.



## Repatriace ze zahraničí

V případě, že Vám nebyla poskytnuta repatriace, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu.

Tel.: (+420) 221 586 660

Fax: (+420) 221 586 100

E-mail: [operations@europ-assistance.cz](mailto:operations@europ-assistance.cz)

## Refundace nákladů

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech b), c), nejpozději do 3 měsíců učinite písemné oznámení na adresu:

Europ Assistance s.r.o.

Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4

a předložte Vaši smlouvu o zájezdu případně další doklady potřebné k refundaci nákladů.

84,00,023 01.2020 v01

## Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře



Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi cestovní kancelář právo na pojistné plnění v případech, kdy:

- cestovní kancelář z důvodu svého úpadku neposkytne zákazníkovi repatriaci, pokud je odpovědný za přepravu;
- cestovní kancelář z důvodu svého úpadku nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu;
- cestovní kancelář z důvodu svého úpadku nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 b bod 1 č. 159/1999 Sb.

Informace o zpracování osobních údajů potřebných pro šetření škodní události a další podrobnosti týkající se osobních údajů jsou dostupné na [www.generaliceska.cz](http://www.generaliceska.cz) v sekci Osobní údaje a dále v obchodních místech Generali České pojišťovny.

Pojištěná CK:

Periscope Skandinávie, s.r.o., IČ: 25263196