

Část I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře IC TOUR s.r.o. (dále také jako „Smluvní podmínky“) upravují, v souladu s obecně závaznou platnou právní úpravou, podmínky vzniku smluvního vztahu mezi cestovní kanceláří IC TOUR jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu na straně jedné a zákazníkem (jako osobou, v jejíž prospěch jsou služby cestovního ruchu poskytovány) na straně druhé, a dále blíže upravují práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající z platně uzavřené smlouvy.
- 1.2 Smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří IC TOUR na základě dohody (smlouvy) se zákazníkem.
- 1.3 Smluvní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu uzavřené mezi cestovní kanceláří IC TOUR jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu na straně jedné a zákazníkem (tj. tím, v jehož prospěch jsou služby cestovního ruchu poskytovány) na straně druhé.
- 1.4 Zákazník podpisem cestovní smlouvy či jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu (jejíž součástí jsou Smluvní podmínky) potvrzuje, že byl dostatečně seznámen také s těmito Smluvními podmínkami a že se Smluvními podmínkami bezvýhradně souhlasí.

Část II. Účastníci smluvního vztahu, regulace smluvního vztahu

- 2.1 Účastníci smluvního vztahu při poskytování služeb cestovního ruchu jsou:
 - 2.1.1 provozovatel cestovní kanceláře IC TOUR – společnost IC TOUR s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Jabloňová 2381, PSČ 688 01, IČ 282 75 349, jako poskytovatel služeb cestovního ruchu, která vstupuje do smluvního vztahu buď přímo prostřednictvím sítě svých provozoven nebo zprostředkovaně prostřednictvím externích smluvních prodejců svých služeb (dále společnost IC TOUR s.r.o. také jako „cestovní kancelář“);
 - 2.1.2 zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba (dále také jako „zákazník“ nebo „klient“).

- 2.2 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a klientem je upraven cestovní smlouvou či jinou smlouvou o poskytování služeb cestovního ruchu uzavřenou mezi výše uvedenými stranami (jejíž součástí jsou i tyto Smluvní podmínky), příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku (dále také jako „občanský zákoník“), zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Část III. Předmět smluvního vztahu

- 3.1 Předmětem smluvního vztahu mezi cestovní kanceláří a klientem, který upravuje cestovní smlouva nebo jiná smlouva o poskytování služeb cestovního ruchu (a tedy i tyto Smluvní podmínky) uzavřená mezi cestovní kanceláří jako poskytovatelem služeb a klientem (jako osoby, v jejíž prospěch jsou služby poskytovány), je poskytování:
 - a) zájezdů (ve smyslu ustanovení §1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb.),
 - b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivých služeb dle individuálního požadavku zákazníka (dále tyto služby také jako „jednotlivé služby“), které nemají povahu zájezdu ve smyslu výše uvedeného zákonného ustanovení.

- 3.2 Cestovní kanceláří poskytované zájezdy a jednotlivé služby jsou zejména:
 - a) standardní zájezdy (vypsáné s předem stanoveným programem, rozsahem služeb a cenou),
 - b) jednotlivé služby (poskytované zákazníkovi dle konkrétních jeho požadavků nebo předem nabízené cestovní kanceláří),
 - c) zájezdy sestavené podle individuálních požadavků zákazníka.

Část IV. Vznik smluvního vztahu

- 4.1 Jedná-li se o poskytnutí zájezdu, vznikne smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem uzavřením cestovní smlouvy. Cestovní smlouva vzniká dohodou obou smluvních stran ohledně celého jejího obsahu, a to okamžikem, kdy návrh jedné

smluvní strany na uzavření cestovní smlouvy (zpravidla cestovní kanceláře) obsahující všechny podstatné náležitosti cestovní smlouvy je druhou smluvní stranou (zpravidla zákazníkem) akceptován a takový souhlas s návrhem (akceptace) dojde navrhovateli. Obsah cestovní smlouvy je určen konkrétním textem smlouvy, itinerářem zájezdu nebo jinou nabídkou zájezdu s odkazem na číslo zájezdu (které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy), těmito Smluvními podmínkami (jež jsou rovněž součástí cestovní smlouvy), případně dalšími podmínkami přiloženými k cestovní smlouvě jako její nedílná součást.

- 4.2 Pokud jde o poskytování jednotlivých služeb, vznikne smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem uzavřením smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (jednotlivých služeb). Taková smlouva vzniká dohodou obou smluvních stran ohledně celého jejího obsahu, a to okamžikem, kdy návrh jedné smluvní strany na uzavření smlouvy obsahující všechny podstatné náležitosti smlouvy je druhou smluvní stranou akceptován a takový souhlas s návrhem (akceptace) dojde navrhovateli. Obsah smlouvy je určen konkrétním textem smlouvy, podrobným popisem jednotlivé služby (který tvoří nedílnou součást smlouvy), těmito Smluvními podmínkami (jež jsou rovněž součástí smlouvy), případně dalšími podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

Část V. Cenové ujednání, platební podmínky

- 5.1 Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání příslušné platby na účet cestovní kanceláře.
- 5.2 Nedohodnou-li se strany jinak, je zákazník povinen uhradit sjednanou platbu (cenu poskytované služby) dle následujícího časového rozvrhu:
 - a) u zájezdů je povinen zákazník při vzniku smluvního vztahu (cestovní smlouvy) uhradit zálohu ve výši 50% sjednané celkové ceny zájezdu, zbývající část sjednané ceny zájezdu (doplatek) je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu (cestovní smlouvy) ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% sjednané celkové ceny zájezdu již při vzniku smluvního vztahu (cestovní smlouvy). Při porušení kterékoliv z povinností zákazníka uvedených

shora v tomto článku smlouvy, má cestovní kancelář v souladu s ustanovením § 852g občanského zákoníku právo od příslušné cestovní smlouvy jednostranně odstoupit;

- b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% sjednané celkové ceny poskytované služby při vzniku smluvního vztahu, není-li ve smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednáno výslovně jinak. Při porušení této povinnosti zákazníka má cestovní kancelář právo od příslušné smlouvy jednostranně odstoupit.

5.3 Cestovní kancelář je oprávněna do 21. dne před zahájením zájezdu nebo poskytnutí jednotlivé služby jednostranným úkonem zvýšit sjednanou cenu. Takto lze cenu zvýšit pouze v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo,
b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby (např. letištních poplatků, přístavních poplatků), nebo
c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby v průměru o více než 10%.

Platí přitom, že v případě takového jednostranného navýšení ceny bude sjednaná cena zvýšena:

- a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka - účastníka zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby, z celkového zvýšení ceny dopravy tohoto zájezdu (nebo poskytované služby) se dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby;
b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby (např. letištních poplatků, přístavních poplatků) o částku odpovídající zvýšené platbě připadající na osobu;
c) při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo poskytnuté jednotlivé služby v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kursu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo zahájením poskytování jednotlivé služby (dle případu), jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně (tj. zaplacení navýšení ceny). Nebude-li v písemném oznámení o zvýšení ceny uvedena lhůta delší, je zákazník povinen uhradit

rozdíl v ceně (tj. navýšení ceny) nejpozději do 5 pracovních dnů od okamžiku doručení oznámení o zvýšení ceny. Nesplní-li zákazník svou povinnost sjednanou v předchozí větě (tj. povinnost uhradit rozdíl v ceně v určené lhůtě), má cestovní kancelář právo od příslušné cestovní smlouvy jednostranně odstoupit (zejména dle §852g občanského zákoníku).

5.4 Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu nebo poskytováním jednotlivé služby změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní nebo jiné uzavřené smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby, musí být v návrhu nová cena uvedena.

5.5 Cestovní kancelář může obdarovat zákazníka či zákaznický drobným dárkem, který bude opatřen logem firmy a kontakty na cestovní kancelář (společnost IC TOUR s.r.o.

5.6 Na žádost zákazníka je možné zaslat předodjezdové pokyny za poplatek 50,- Kč. Za změnu účastníka zájezdu si cestovní kancelář účtuje poplatek 300,- Kč.

Část VI.

Práva a povinnosti zákazníka

6.1 Zákazník má právo zejména:

- a) na řádné poskytnutí služeb podle uzavřené smlouvy,
b) u zájezdů právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v cestovní smlouvě,
c) právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu jednotlivých služeb a ceny,
d) právo kdykoli před zahájením zájezdu nebo pobytu odstoupit od smlouvy, a to za podmínek stanovených v Části VIII. těchto Smluvních podmínek,
e) právo na reklamaci vad poskytovaných služeb v souladu s Částí X. těchto Smluvních podmínek,
f) právo na ochranu poskytnutých osobních dat; zákazník podpisem smlouvy uděluje cestovní kanceláři výslovný souhlas k dalšímu zpracování poskytnutých osobních dat,
g) žádat u cestovní kanceláře předložení dokladu o sjednání povinného smluvního pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku.

6.2 Zákazník je povinen zejména:

- a) poskytovat cestovní kanceláři veškerou potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb, tj. zejména uvést úplné a pravdivé údaje v cestovní či jiné smlouvě, úplně a pravdivě

vyplnit všechny potřebné formuláře, dodržet podmínky pro účast na zájezdu či poskytnutí jednotlivé služby, předložit cestovní kanceláři veškeré potřebné doklady tak, aby tyto doklady byly platné a aby byly opatřeny požadovanými náležitostmi (např. cestovní pas opatřený potřebnými vízy atd.), apod.,

- b) u osob mladších 15 let zajistit stálý doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu či poskytování jednotlivé služby, zajistit stálý doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní (fyzický či psychický) stav to vyžaduje; je-li zákazníkem osoba starší 15 let a mladší 18 let, je takový zákazník povinen cestovní kanceláři předložit souhlas zákonného zástupce s uzavřením cestovní smlouvy či smlouvy o poskytování jednotlivé služby,
c) nahlásit cestovní kanceláři, pakliže on sám nebo osoba, v jejíž prospěch cestovní nebo jinou smlouvu uzavírá, je příslušníkem jiného státu než České republiky, zaplatit cenu zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby v souladu se sjednanými platebními podmínkami; bude-li cestovní kancelář vyžadovat prokázání uskutečnění platby, je zákazník toto prokázání učinit, uhradit cestovní kanceláři sjednané odpustné v případě odstoupení od smlouvy dle Části VIII. těchto Smluvních podmínek,
f) bez zbytečného odkladu sdělovat cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
g) převzít od cestovní kanceláře doklady a dokumenty potřebné k čerpání poskytovaných služeb,
h) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, odletu apod.) se všemi doklady, požadovanými podle cestovních pokynů nebo cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby; zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd/odplutí, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu či poskytování jednotlivé služby vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny, a to ani částečně,
i) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady a dokumenty požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz apod., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelstev jednotlivých zemí, kam cestují včetně zemí tranzitu, a potřebná víza si na vlastní náklady obstarat; v některých případech - bude-li to mezi stranami sjednáno - může cestovní kancelář poskytnout zákazníkovi s vyřízením potřebných dokladů či dokumentů potřebnou součinnost,
j) po celou dobu zájezdu nebo poskytování jednotlivé

- služby splňovat podmínky sjednané v cestovní smlouvě nebo smlouvě o poskytování jednotlivé služby pro účast na zájezdě resp. pro poskytnutí jednotlivé služby,
- k) po celou dobu zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby se řídit pokyny průvodce zájezdu nebo jiného zástupce cestovní kanceláře a dodržovat veškeré závazné právní předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; cestovní kancelář je oprávněna v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu zákazníka ze zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby vyloučit, přičemž zákazník ztrácí nárok na další služby stejně jako nárok na úhradu nevyužitých služeb či vrácení zaplacené ceny nebo její části,
- l) po celou dobu trvání zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby se chovat tak, aby neutrpělo dobré jméno cestovní kanceláře, a dále se chovat tak, aby svým jednáním nepůsobil škodu na majetku či zdraví cestovní kanceláře, třetích osob a na životním prostředí, zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit zdraví či majetek cestovní kanceláře nebo třetích osob (zejména ostatních účastníků zájezdu nebo jednotlivé služby),
- m) uhradit veškerou škodu, kterou svým jednáním způsobil na majetku či zdraví cestovní kanceláři, třetím osobám a na životním prostředí.

Část VII.

Práva a povinnosti cestovní kanceláře

- 7.1 Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy.
- 7.2 Cestovní kancelář není povinna zákazníkovi poskytnout jakákoli plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- 7.3 Cestovní kancelář je povinna mít v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž cestovní kancelář uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. Cestovní kancelář je povinna spolu s cestovní smlouvou předat zákazníkovi doklad o výše uvedeném pojištění vystavený pojišťovnou.
- 7.4 Cestovní kancelář má právo na úhradu sjednané ceny, právo odstoupit od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu či jednotlivé služby nebo z důvodů porušení povinnosti zákazníkem, právo

na náhradu škody způsobené zákazníkem, právo využít data a informace poskytnuté zákazníkem s jeho souhlasem k dalšímu zpracování.

Část VIII.

Odstoupení od smlouvy

- 8.1 Zákazník může před zahájením zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby od cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby jednostranně odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela cestovní či jinou dotčenou smlouvu. Odstoupení od smlouvy je účinné ke dni, kdy bylo toto odstoupení doručeno cestovní kanceláři. Datum účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující pro určení výše odstupného (viz. níže).
- 8.2 Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo smlouvou o poskytnutí jednotlivé služby nebo občanským zákoníkem, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co cestovní kancelář od zákazníka obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy nebo na úhradu ceny za poskytnutí jednotlivé služby podle smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. V případě uvedeném v první větě tohoto článku Smluvních podmínek není zákazník povinen cestovní kanceláři platit odstupné.
- 8.3 Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu nebo poskytnutím jednotlivé služby od cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby jednostranně odstoupit mimo jiných důvodů sjednaných v příslušné smlouvě nebo obecně závazných právních předpisů jen z důvodu zrušení zájezdu (resp. zrušení poskytnutí jednotlivé služby) nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníkem. Odstoupení od smlouvy je účinné ke dni, kdy bylo toto odstoupení doručeno zákazníkovi. Datum účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující pro určení výše odstupného (viz. níže).
- 8.4 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytování jednotlivé služby porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo smlouvou o poskytnutí jednotlivé služby nebo občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytování jednotlivé služby před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník v takových případech povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši skutečných nákladů vzniklých cestovní kanceláři v důsledku

odstoupení od smlouvy, nejméně však

- 10% celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy do 45 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
 - 20% celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 44 do 30 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
 - 35% celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 29 do 20 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
 - 50% celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 19 do 14 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
 - 75% celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 13 do 6 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
 - 100% celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy 5 a méně dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby.
- 8.5 Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně započíst svou pohledávku za zákazníkem z titulu výše uvedeného odstupného s pohledávkou zákazníka za cestovní kanceláři z titulu nároku na vrácení plnění, které cestovní kancelář od zákazníka obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy nebo na úhradu ceny za poskytnutí jednotlivé služby podle smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.

Část IX.

Zrušení a změna dohodnutých služeb

- 9.1 Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením a zrušit poskytování jednotlivých služeb před započítáním jejich poskytování, jestliže nemůže dodržet podmínky cestovní smlouvy, resp. smlouvy o poskytování jednotlivé služby.
- 9.2 Je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků (taková skutečnost je uvedena v cestovní smlouvě, vč. uvedení minimálního požadovaného počtu zákazníků), vč. uvedení minimálního požadovaného počtu zákazníků), je cestovní kancelář oprávněna zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu. Jestliže cestovní kancelář zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je cestovní

kancelář povinná tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději do 7 dní před zahájením zájezdu.

- 9.3** Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením a zrušit poskytování jednotlivých služeb před započítáním jejich poskytování, jestliže nastane neodvratitelná událost, které cestovní kancelář nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat, která konání zájezdu nebo poskytnutí jednotlivé služby v dohodnutém rozsahu znemožní.
- 9.4** Zruší-li cestovní kancelář zájezd nebo poskytování jednotlivé služby, vznikne zákazníkovi právo požadovat po cestovní kanceláři, aby mu na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd či na základě nové smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby mu poskytla jinou jednotlivou službu v kvalitě minimálně odpovídající původně dohodnutému (zrušenému) zájezdu či původně dohodnuté (zrušené) jednotlivé službě, může-li cestovní kancelář (vzhledem ke své aktuální nabídce) takový zájezd či poskytnutí jednotlivé služby zákazníkovi nabídnout. Dojde-li takto k uzavření nové cestovní smlouvy či nové smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, považují se platby zákazníka uhrazené cestovní kanceláři dle zrušené cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby za platby podle nové cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Je-li cena nového zájezdu nebo cena za poskytnutí nové jednotlivé služby nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li na základě tohoto článku Smluvních podmínek k uzavření nové cestovní smlouvy či nové smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, je cestovní kancelář povinná vrátit zákazníkovi vše, co cestovní kancelář od zákazníka obdržela na úhradu ceny za zájezd podle zrušené cestovní smlouvy nebo na úhradu ceny za poskytnutí jednotlivé služby podle zrušené smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.
- 9.5** Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před sjednaným termínem jeho zahájení, je cestovní kancelář povinná uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Tuto pokutu není cestovní kancelář povinná zákazníkovi platit, došlo-li ke zrušení zájezdu z důvodů uvedených v čl. 9.2 nebo 9.3 těchto Smluvních podmínek.
- 9.6** Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu nebo před zahájením poskytování jednotlivé služby změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy, resp. smlouvy o poskytování jednotlivé služby. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu či ceny za poskytnutí jednotlivé služby, musí být v návrhu cestovní kanceláře nová cena uvedena. Navrhne-li takto cestovní kancelář zákazníkovi změnu cestovní smlouvy či smlouvy o

poskytování jednotlivé služby, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy (cestovní či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby) odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláři, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s navrženou změnou smlouvy (cestovní či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby) souhlasí. Platí přitom, že nebude-li v návrhu cestovní kanceláře na změnu cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby uvedena žádná lhůta pro možnost zákazníka od uzavřené smlouvy odstoupit, nebo bude v návrhu určena lhůta kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, má se za to, že lhůta pro odstoupení činí 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi. Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby dle tohoto článku Smluvních podmínek, má zákazník právo požadovat po cestovní kanceláři, aby mu na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd či na základě nové smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby jinou jednotlivou službu v kvalitě minimálně odpovídající původně dohodnutému (zrušenému) zájezdu či původně dohodnuté (zrušené) jednotlivé službě, může-li cestovní kancelář (vzhledem ke své aktuální nabídce) takový zájezd či poskytnutí jednotlivé služby zákazníkovi nabídnout. Dojde-li takto k uzavření nové cestovní smlouvy či nové smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, považují se platby zákazníka uhrazené cestovní kanceláři dle zrušené cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby za platby podle nové cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Je-li cena nového zájezdu nebo cena za poskytnutí nové jednotlivé služby nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li na základě tohoto článku Smluvních podmínek k uzavření nové cestovní smlouvy či nové smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, je cestovní kancelář povinná vrátit zákazníkovi vše, co cestovní kancelář od zákazníka obdržela na úhradu ceny za zájezd podle zrušené cestovní smlouvy nebo na úhradu ceny za poskytnutí jednotlivé služby podle zrušené smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.

- 9.7** Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání jednotlivé služby cestovní kancelář neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že zákazníkovi všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní kancelář smlouvou zavázala, je cestovní kancelář povinná bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd či poskytování jednotlivé služby pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinná zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření

zájezdu či jednotlivé služby. Nelze-li pokračování zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality oproti kvalitě sjednané ve smlouvě, vznikne cestovní kanceláři povinnost vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Nelze-li pokračování zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality oproti kvalitě sjednané ve smlouvě nebo zákazník nabídnuté náhradní řešení nepřijme, vznikne cestovní kanceláři povinnost bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Je-li součástí zájezdu i doprava, je cestovní kancelář povinná poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je cestovní kancelář povinná (i) v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, nebo (ii) v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

- 9.8** V naléhavých případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké či dopravní společnosti, typu letadla či jiného dopravního prostředku, trasy letu či dopravy vč. mezipřistání a termínu letu či zahájení dopravy. Cestovní kancelář neručí za případné posuny dopravy (vč. letů), zpoždění či přesunutí, z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu dopravy (vč. letů). V případě posunu dopravy nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od cestovní smlouvy bez úhrady sjednaného odstupného.
- 9.9** Do celkového počtu dnů trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do sjednaného místa a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách či časných ranních hodinách. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy neposkytuje cestovní kancelář žádnou finanční náhradu za předpokladu, že sjednaná doba trvání zájezdu (určena počtem dnů či konkrétním datem) byla dodržena.

Část X. Reklamacce

- 10.1** Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláři nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu či poskytování

jednotlivé služby.

- 10.2** Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy či smlouvy o poskytování jednotlivé služby či občanského zákoníku, je zákazník oprávněn uplatnit svá práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb.
- 10.3** Blíže podmínky uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb, jakož i způsob a lhůty uplatnění reklamace, způsob vyřízení reklamace, jsou upraveny v reklamačním řádu cestovní kanceláře, který cestovní kancelář za tímto účelem vydala. Zákazník uzavřením cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby potvrzuje, že byl s reklamačním řádem cestovní kanceláře seznámen. Reklamační řád je k dispozici zákazníkovi ve všech provozovnách cestovní kanceláře, jakož i zveřejněn na internetových stránkách cestovní kanceláře.
- 10.4** Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných či obstaraných cestovní kancelář, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně cestovní kanceláře (např. na adrese Zlín, areál Svitů, budova 23, PSČ 760 01), v sídle cestovní kanceláře, v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného pověřeného zástupce cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře či zprostředkovatele také u tohoto obchodního zástupce nebo zprostředkovatele.
- 10.5** Klient je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění (při respektování ustanovení § 415 a 417 občanského zákoníku) tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno ihned na místě samém (při poskytnutí služeb). Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo smlouvy o poskytování jednotlivé služby nebo občanského zákoníku řádně a včas, musí klient svá práva uplatnit u cestovní kanceláře nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu či poskytování jednotlivé služby, nebo v případě, že se zájezd či poskytování jednotlivé služby neuskutečnil/lo, ode dne, kdy měl být zájezd či poskytování jednotlivé služby ukončen/no podle cestovní smlouvy či smlouvy o poskytování jednotlivé služby, jinak práva klienta zanikají.
- 10.6** Klient je povinen v rámci reklamace uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, adresu), datum, dostatečnou identifikaci reklamované služby (nejlépe odkazem na číslo konkrétní smlouvy), předmět reklamace (tj. výtýkanou vadu, resp. v čem spatřuje nedodržení smlouvy či zákonných ustanovení, vč. uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamace) a jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Nebude-li reklamace zákazníka splňovat všechny výše uvedené náležitosti, nebude

takový úkon zákazníka považován za reklamaci a bude o této skutečnosti cestovní kancelář informován. Je vhodné, aby klient současně s reklamací sdělil cestovní kanceláři číslo svého bankovního účtu pro účely úhrady případné kompenzace (slevy z ceny) ze strany cestovní kanceláře.

- 10.7** Zákazník je povinen poskytnout cestovní kanceláři veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci cestovní kanceláře a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- 10.8** V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne cestovní kancelář klientovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Právo klienta na odstoupení od cestovní smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a cestovní smlouvou nebo smlouvou o poskytnutí jednotlivé služby tímto není jakkoli dotčeno.

- 10.9** Bude-li cestovní kancelář shledána uplatněná reklamace jako nedůvodná, bude o tomto klient písemně informován, včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamace.

Část XI. Další ustanovení, pojištění

- 11.1** Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- 11.2** Nenastoupí-li zákazník na zájezd nebo poskytování jednotlivé služby či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodů ležících na jeho straně, hradí 100% ceny v plné výši, bez možnosti uplatnění jakékoliv slevy z ceny.

- 11.3** Součástí zájezdů a jednotlivých služeb poskytovaných cestovní kanceláři není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, není-li v cestovní smlouvě nebo smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednáno výslovně jinak. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím cestovní kanceláře. Na vyžádání zákazníka cestovní kancelář takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím cestovní kanceláře nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

- 11.4** Cestovní kancelář je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou uvedeny na internetové stránce cestovní kanceláře, informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách cestovní kanceláře a u všech externích prodejců cestovní kanceláře. Zákazník současně s uzavřením cestovní smlouvy obdrží v souladu s občanským zákoníkem doklad o pojištění.

Část XII. Závěrečná ustanovení

- 12.1** Tyto Smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1. 2009.

Společnost IC TOUR s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Jabloňová 2381, PSČ 688 01, IČ 282 75 349, jako provozovatel cestovní kanceláře IC TOUR, vydává tento reklamační řád za účelem zajištění a úpravy postupu při uplatňování a vyřizování práv klientů cestovní kanceláře z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří.

Část I. Předmět úpravy

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků fyzických či právnických osob (dále také jako „klient“ či „zákazník“) vyplývajících z odpovědnosti provozovatele cestovní kanceláře IC TOUR – společnosti IC TOUR s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Jabloňová 2381, PSČ 688 01, IČ 282 75 349 (dále také jako „cestovní kancelář“) za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále také jako „reklamační“) a jejich vyřizování.
- 1.2 Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí sjednané služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.
- 1.3 Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními příslušné cestovní smlouvy či smlouvy o poskytování jednotlivé služby, která není zájezdem (včetně jejích součástí a příloh), příslušnými ustanoveními zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku, zákona č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a dalších příslušných obecně závazných právních předpisů.

Část II. Uplatnění reklamací

- 2.1 Klient má právo v případě, že služba poskytnutá nebo obstaraná cestovní kanceláří má vadu, uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (reklamaci).
- 2.2 Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných či obstaraných cestovní kanceláří, jež byly sjednány

ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit v provozovně cestovní kanceláře na adrese Zlín, areál Svitla, budova 23, PSČ 760 01, písemně v sídle cestovní kanceláře, v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného pověřeného zástupce cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře či zprostředkovatele také u tohoto obchodního zástupce nebo zprostředkovatele.

- 2.3 Klient je povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění (při respektování ustanovení § 415 a 417 občanského zákoníku) tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno ihned na místě samém (při poskytnutí služeb). Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby nebo příslušného zákona řádně a včas, musí klient svá práva uplatnit nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu či skončení poskytování jednotlivé služby, nebo v případě, že se zájezd či poskytování jednotlivé služby neuskutečnil/lo, ode dne, kdy měl být zájezd či poskytování jednotlivé služby ukončen/no podle smlouvy, jinak práva klienta zanikají.
- 2.4 Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně u zástupce cestovní kanceláře do protokolu stvrzeného jeho vlastnoručním podpisem nebo písemně.
- 2.5 Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy objednal.
- 2.6 Klient je povinen v rámci reklamací uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, adresu), datum, dostatečnou identifikaci reklamované služby (nejlépe odkazem na číslo konkrétní smlouvy), předmět reklamací (tj. výtýkanou vadu, resp. v čem spatřuje nedodržení smlouvy či zákonných ustanovení, vč. uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamací) a jím požadovaný způsob vyřízení reklamací. Nebude-li reklamací zákazníka splňovat všechny výše uvedené náležitosti, nebude takový úkon zákazníka považován za reklamaci a bude o této skutečnosti cestovní kanceláří informován. Je vhodné, aby klient současně s reklamací sdělil cestovní kanceláři číslo svého bankovního účtu pro účely úhrady případné kompenzace (slevy z ceny zájezdu) ze strany cestovní kanceláře.

Část III. Vyřízení reklamací

- 3.1 O podané reklamaci vystaví cestovní kancelář klientovi

potvrzení, které bude obsahovat zejména datum uplatnění reklamací, obsah reklamací (namítaná vada), klientem požadovaný způsob vyřízení reklamací.

- 3.2 Cestovní kancelář je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od okamžiku jejího podání (tj. doručení cestovní kanceláří), nedohodnou-li se cestovní kancelář s klientem na lhůtě delší.
- 3.3 Zákazník je povinen poskytnout cestovní kanceláři veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamací, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci cestovní kanceláře a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamací. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- 3.4 Po posouzení oprávněnosti reklamací vydá cestovní kancelář klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.
- 3.5 V případech, kdy je reklamací posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne cestovní kancelář klientovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Právo klienta na odstoupení od smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a příslušnou cestovní nebo jinou smlouvou uzavřenou mezi klientem a cestovní kanceláří tímto není jakkoli dotčeno.
- 3.6 Bude-li cestovní kanceláří shledána uplatněná reklamací jako nedůvodná, bude o tomto klient písemně informován, včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamací.

Část IV. Platnost a účinnost

- 4.1 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1. 2009.