

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK ROS.BR s.r.o.

## I. Úvodní ustanovení

1. Účastníci smluvního vztahu (smluvní strany) jsou:  
a) cestovní kancelář – obchodní společnost ROS.BR s.r.o., se sídlem Palackého nám. 15/5, Bruntál, IČO 00575674 (dále jen „cestovní kancelář“), která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkování prostřednictvím otčených zástupců, kteří s cestovní kanceláří uzavřeli smlouvu o obchodním zastoupení a  
b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“)
2. Cestovní kancelář se podpisem smlouvy o zájezdu zavazuje poskytnout uvedeným zákazníkům vymezený zájezd.
3. Zákazník se zavazuje splnit povinnosti pro něj z této smlouvy vyplývající, zejména uhradit cestovní kanceláři cenu zájezdu ve výši, způsobem a v termínech ve smlouvě uvedených.
4. Všeobecné podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy či objednávky uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří.

## II. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu a cena jednotlivých služeb je sjednaná smlouvu o zájezdu. 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, v případě platby převodem den připsání platby na účet cestovní kanceláře ROS.BR s. r. o.
2. Cestovní kancelář má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, bez práva zákazníka od této smlouvy odstoupit, jen v případě, kdy dojde ke zvýšení:  
a) ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot  
b) plateb spojených s dopravou (např. mýtné), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu  
c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.
3. Shora uvedeným způsobem smí cestovní kancelář cenu zájezdu jednostranně zvýšit pouze na základě svého písemného oznámení o zvýšení ceny, které musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.
4. Cena zájezdu smí být shora uvedeným způsobem navýšena jen o skutečné náklady, které cestovní kanceláří vzniknou z důvodu v odstavci 2, písm. a), b), c) uvedených.
5. Případné zvýšení ceny zájezdu vyhlášené cestovní kanceláří po datu podpisu smlouvy o zájezdu se zákazníkem, nezakládá právo zákazníka na poskytnutí dodatečné slevy z ceny zájezdu.
6. Dojde-li k okolnostem, ježich vznik, průběh nebo následek není závislý na postupu cestovní kanceláře nebo okolnostem, které jsou na straně zákazníka a v důsledku nich zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby, nevzniká mu nárok na náhradu ceny takových služeb ani na slevu z ceny zájezdu.
8. V případě, že klient v termínu stanoveném smlouvou o zájezdu nebo jinou smlouvou neuhradí cenu zájezdu, je cestovní kancelář oprávněná bez dalšího upozornění od smlouvy odstoupit a místa prodat dalším klientům.

## III. Služby a poplatky nezahrnuté v ceně zájezdu

Cena služeb a příplatky, ježich platby nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou splatné při podpisu smlouvy o zájezdu nebo v zástuppe cestovní kanceláře či v zástuppe zařízení poskytující službu v místě konání zájezdu, na jehož území je služba poskytována, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedena jiná její splatnost a místo platby. Cena služeb nezahrnutých v ceně zájezdu se může během roku změnit. Některé služby nezahrnuté v ceně zájezdu je nutné rezervovat před zahájením zájezdu.

## IV. Změna smlouvy o zájezdu

1. Cestovní kancelář je oprávněná, z objektivních důvodů, změnit před zahájením zájezdu podmínky smlouvy a písemně navrhnout zákazníkovi tuto změnu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů ode dne, kdy mu návrh na změnu smlouvy o zájezdu byl doručen, od této smlouvy o zájezdu písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
2. Změna smlouvy o zájezdu na základě požadavků zákazníka:  
a) změna termínu zájezdu, místa pobytu nebo typu ubytování – změna je považována za odstoupení zákazníka od původní smlouvy o zájezdu s nárokem na odstupné pro cestovní kancelář dle čl. VI. těchto podmínek.  
V případě prodloužení pobytu je nutné doplatit služby. Při zkrácení pobytu se peníze za nevyužitý ubytování nevracjí.
- b) změna počtu osob v ubytovací jednotce – změna je považována jako odstoupení od smlouvy o zájezdu těch osob, o které je stav snížen. Tyto osoby jsou povinny uhradit cestovní kanceláři odstupné dle čl. VI. této smlouvy. V případě změny typu ubytovací jednotky je zákazník povinen uhradit rozdíl ceny zájezdu. (např. úhrada příplatku za jednolůžkový pokoj, cena za osobu při jiném počtu osob v ubytovací jednotce atd.)  
Platí pro všechny typy ubytovacích jednotek.
- c) změna osoby cestujícího – před zahájením zájezdu – změna je možná za poplatek 100 Kč. Zákazník je povinen cestovní kanceláři oznámit, že se zájezdu místo něho nebo ve smlouvě o zájezdu uvedených cestujících zúčastní jiná osoba, v oznámení uvedena. Toto oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje, v případě, že jsou stanoveny, i veškeré podmínky pro poskytnutí služby. Dnem doručení tohoto písemného oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem, to však jen v případě, že toto oznámení obsahuje zde uvedené náležitosti. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.

## V. Odstoupení od smlouvy cestovní kanceláří

1. Před zahájením zájezdu je cestovní kancelář oprávněná od smlouvy o zájezdu písemně odstoupit:  
a) z důvodu zrušení zájezdu. V tomto případě má zákazník právo na jiný zájezd cestovní kanceláře a na vrácení rozdílu ceny původního zájezdu a zájezdu nového. V případě, že si zákazník novou zájezd nevybere, má právo na vrácení ceny zrušeného zájezdu, kterou jí zaplatí. Lhůta pro vrácení již zaplacené ceny zájezdu činí 10 dnů počítaných ode dne, kdy zákazník cestovní kanceláři doručí své písemné sdělení o tom, že si vybral novou zájezd o nižší ceně nebo že si nový zájezd nevybral.  
b) v případě, že je realizace zájezdu podmíněná dosažením minimálního počtu zákazníků a tento počet není dosažen. Takto smí cestovní kancelář od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu a ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení tohoto odstoupení zákazníkovi je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj na základě této smlouvy obdržela.  
c) v případě, kdy hrozí nebezpečí, že zákazník bude vážně ohrožovat průběh zájezdu či obtěžovat ostatní zákazníky, zejména je-li pod vlivem omamných či návykových látek, nemá u sebe doklady nezbytné pro vstup do zvolené destinace  
d) v případě, že zákazník má u sebe stříelnou či jinou zbraň  
e) jsou na zákazníkovi zřetelné příznaky nakažlivého onemocnění či je takto nemocen a hrozí nebezpečí šíření této nákazy  
f) má zákazník v držení drogy či jiné omamné látky (vyma cigaret a alkoholu)  
g) pokud zákazník nedodržel směrni nejednání smlouvy s cestovní kanceláří.  
2. Po zahájení zájezdu je cestovní kancelář oprávněná od smlouvy o zájezdu odstoupit v případech uvedených v odst. 1 písm. c), d), e), f), g) a dále v následujících případech:  
- nevhodné chování zákazníka, které obtěžuje další účastníky zájezdu  
- pokud zákazník narušuje průběh zájezdu nebo je nebezpečí takového narušení, zejména je-li pod vlivem návykových látek  
- pokud zákazník nerespektuje vnitřní řád ubytovacího zařízení  
- pokud zákazník nedodržel smluvní ujednání mezi ním a cestovní kanceláří  
- pokud zákazník poruší odevzuté, celně nebo jiné předpisy navštívené země a tímto porušením ohrozí průběh zájezdu  
- pokud zákazník napadá, fyzicky, slovně nebo jinak pracovníky a zástupce cestovní kanceláře.  
3. V případě odstoupení od smlouvy dle odst. 1 písm. c) až g) a odst. 2 tohoto článku je právně relevantním odstoupením od smlouvy také oznámení zástupce cestovní kanceláře. V případech odstoupení z těchto důvodů nemá zákazník právo na vrácení již poskytnutého plnění.

## VI. Odstoupení od smlouvy zákazníkem (storno)

1. Před zahájením zájezdu může zákazník od uzavřené smlouvy o zájezdu odstoupit:  
a) z jakéhokoli důvodu. Toto odstoupení (storno) je učiněno pouze v případě, že má písemnou formu a je doručeno cestovní kanceláři ROS.BR s.r.o. před zahájením zájezdu. U zájezdů s autobusovou dopravou se za zahájení zájezdu považuje den odjezdu na zájezd. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, nebo odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odstupné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupné činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem zahájení zájezdu či čerpáním služeb:

	skutečně vzniklé náklady, nejméně však
60 a více dní	10%
59-40 dní	20%
39-30 dní	30%
29-20 dní	50%
19-9 dní	80%
8 dní a méně	100%
<b>Minimální výše 500,- Kč.</b>	

- b) z důvodů daných čl. IV, bod 1 těchto všeobecných podmínek.
- c) z důvodů porušení povinností cestovní kanceláře, daných smlouvou o zájezdu.
2. Cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu, a to do 10 dnů ode dne, kdy jí bylo písemně odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu doručeno.  
Pokud je odstoupení zákazníkem učiněno podle odst. 1, písm. a) tohoto článku, má cestovní kancelář právo započítat svůj nárok na odstupné oproti svému závazku na vrácení zaplacené ceny zájezdu.

## VII. Další práva a povinnosti cestovní kanceláře

1. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu hodiny odjezdu či příjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného a časového programu zájezdu, pokud tyto změny jsou nutné z důvodu závažných výšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodu mimořádných okolností, stávky, dopravních problémů a poruch a dalších okolností, které cestovní kancelář nemůže svoji činností ovlivnit. V těchto případech cestovní kancelář nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé v důsledku uvedených změn.
2. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo přidělování sedadel zákazníkovi v dopravním prostředku.

## VIII. Další práva a povinnosti zákazníka

1. U osoby mladší 18ti let, která se účastní zájezdu bez přítomnosti svého zákonného zástupce, je nutný souhlas zákonného zástupce udělený formou podpisu smlouvy o zájezdu. Podpis zákonného zástupce musí být úředně ověřen.
2. U osoby mladší 15ti let je v průběhu zájezdu nutný doprovod jiného zákonného zástupce nebo jiné dospěle osoby. V případě doprovodu jinou dospěle osobou je tato povinna předložit cestovní kanceláři před zahájením zájezdu písemný souhlas zákonného zástupce nezletilé osoby s úředně ověřeným podpisem.  
Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů. V případě, že jsou jeho doklady neplatné nebo nepříslušné a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, považuje se tato skutečnost za odstoupení zákazníka od uzavřené smlouvy o zájezdu.
4. V případě ztráty cestovních dokladů v průběhu zájezdu je zákazník povinen opatřit si nové na své vlastní náklady. Zástupce cestovní kanceláře v místě pobytu v takovém případě zajistí doprovod tomuto zákazníkovi na policejní stanici a sdělí mu potřebné kontaktní adresy.  
Veškeré náklady, které v této souvislosti cestovní kanceláří vzniknou, je zákazník povinen uhradit.
5. V případě autobusové dopravy je zákazník povinen dodržet povolený hmotnostní limit zavazadel do 15 kg na osobu. Nedodržení tohoto limitu a v důsledku toho vzniklé problémy s přetěžáním autobusu, jsou porušením smluvních podmínek zákazníkem a cestovní kancelář je v takovém případě oprávněná požadovat po zákazníkovi náhradu škody v důsledku toho vzniklé.  
6. Zákazník nesé odpovědnost za veškeré škody, které v průběhu zájezdu způsobí na zařízení a majetku cestovní kanceláře nebo osob poskytujících služby v rámci zájezdu a je povinen tyto škody nahradit.

## IX. Zvláštní ustanovení

1. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na eventuelní odlišnosti v prodejních materiálech (letáky, oficiální webové stránky) oproti skutečnostem v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit nebo které nastaly po uzavření smlouvy o zájezdu. Webové stránky a další prodělaní materiálu cestovní kanceláře obsahují základní popisy jednotlivých ubytovacích zařízení. Na vyžádání je možné poskytnout i další informace.
2. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu z důvodu tzv. výšší moci (nepříznivé počasí, silniční kalamita, hraniční blokády, politické nepokoje, živelné pohromy apod.).
3. Cestovní kancelář neodpovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí. Cestovní kancelář neodpovídá za škody, které případným zpožděním dopravních prostředků mohou zákazníkovi vzniknout.
4. Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků nedává zákazníkovi právo na pozdní vyřízení ubytovacího zařízení v den ukončení pobytu.
5. Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. Cestovní kancelář nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a požadavky zákazníka v tomto směru může cestovní kancelář zajistit pouze v rámci svých možností a po předchozí dohodě se zákazníkem, uzavřené nad rámec smlouvy o zájezdu.
6. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochráně osobních údajů v platném znění cestovní kancelář zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu nebo telefonní kontakt.
7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je cestovní kancelář oprávněná zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných cestovní kanceláří, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je cestovní kancelář dále oprávněná zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informatické společnosti v platném znění.
8. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněná zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 6 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku cestovní kancelář, nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5ti let. Po uplynutí této lhůty je cestovní kancelář povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.
9. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 6 tohoto článku budou zpracovávány cestovní kanceláří i zpracovatelem automatizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě.
10. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 6 tohoto článku mohou být zaplacenými zaměstnanců cestovní kanceláře, pověřenými zpracovatelé a dále tím, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované cestovní kanceláří a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka též, jež jsou oprávněni šířit jménem cestovní kanceláře obchodní sdělení cestovní kanceláře dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.
11. Při zpracování osobních údajů zákazníka je cestovní kancelář povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména práva na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
12. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat.
13. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet cestovní kanceláře odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení cestovní kanceláře dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.
13. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

## X. Uplatnění reklamace

1. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u cestovní kanceláře, zástupce cestovní kanceláře na místě samém nebo u zástupce zařízení poskytujícího službu tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedné tak může být zvolený stav odstavce, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.
2. Reklamac a nároky plynoucí z porušení povinností cestovní kanceláře se uplatňují bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník nevytkne vadu bez zbytečného odkladu vlastním zavěním, tak mu nebude právo na slevu z ceny příznaná, pokud vada nevytkne nejpozději do jednoho měsíce po skončení zájezdu, a to na adrese: ROS.BR s.r.o., Palackého nám. 15/5, 792 01 Bruntál nebo u osoby, která zprostředkovala uzavření smlouvy o zájezdu.

## Reklamační řád

1. Není-li účastník spokojen s úrovní některých poskytovaných služeb, je povinen toto sdělit neproděně zástupci CK a žádat o sjednání nápravy. Nepodaří-li se zástupci CK nápravu sjednat nebo neshodnou-li s požadavkem účastníka, sepíše záznam, v němž uvede objektivní okolnosti reklamace. Záznam podepíše zástupce CK, reklamující účastník a případně také zástupce touroperaátora nebo zahraniční agentury. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Nevyužije-li účastník služeb, které byly v ceně zájezdu, nemá nárok na snížení ceny zájezdu nebo poskytnutí náhradního plnění.
2. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravnými podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přípravní společností. Reklamac zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo na letišti u příslušné přepravující letecké společnosti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.). V otázkách lze vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na ježichž text se tímto odkazuje.
3. Uplatňování reklamací  
a) Zákazník musí uplatnit reklamaci dle § 852i odst. 2 obč. zák. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu, resp. od čerpání služeb cestovního ruchu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákaznika se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě o zájezdu.  
b) Reklamac může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém rovněž odstraní vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, tvrdě bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace popíše a poskytně skutkové doloži. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o uskutečnění služby.
- c) K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci a reklamční 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 delegátovi v místě poskytování služby nebo zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné doklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamční protokol podepíše osoba, která se zákazníkem protokol sepsuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamčním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.
4. Vyřizování reklamací  
a) Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby požadované k odbornému posouzení vady.  
b) Reklamac včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nehodnotou na další lhůtě.  
c) Zákazníkovi se vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamac posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.  
d) Cestovní kancelář se může odpovědnost za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostít jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani její dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu a škoda byla způsobena a) zákazníkem  
b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním služby, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo  
c) neodvratnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## XI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Zákazník má právo na mimosoudní řešení sporu ze smlouvy o poskytování služeb uzavřené s cestovní kanceláří a to podle ust. § 20d a násl. zák. č. 634/1992 o ochráně spotřebitelů.  
Odkaz na webové stránky subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je tento: <https://www.col.cz/informace-o-adr/>

## XII. Pojištění

1. Povinné zákonné pojištění cestovní kanceláře (pojištění proti úpadku) ve smyslu zákona 159/1999 Sb. Každý zákazník, který si u cestovní kanceláře zakoupí zájezd (kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu) je pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře. Doklad o tomto pojištění cestovní kancelář předá zákazníkovi při podpisu smlouvy o zájezdu, kdy jejím podpisem převzetí tohoto dokladu zákazník potvrzuje. Zákazník, který si u cestovní kanceláře zakoupí jednotlivou službu cestovního ruchu, není pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.
2. Pojištění léčebných výloh v zahraničí není zahrnuto v ceně zájezdu. V případě požadavku na tuto pojistku si ji zákazník sjedná na své náklady sám. Tuto pojistku je možno sjednat i prostřednictvím cestovní kanceláře, vždy pak na náklady zákazníka. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojistočnou. Případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojistočnou. Zástupci cestovní kanceláře jsou klientům nápomocni při řešení eventuelních zdravotních problémů. Léky a ošetření se platí na místě.

## XIII. Závěrečná ustanovení

1. Tyto podmínky vstupují v platnost dne 01.12.2017.
2. Nabídka zájezdů a služeb cestovního ruchu je připravována s časovým předstihem. Údaje uvedené v prodejních materiálech byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jeho zpracování. V době mezi vydáním katalogu a realizací zájezdu mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace zájezdu. Cestovní kancelář si proto vyhrazuje právo na změnu údajů uvedených v prodejních materiálech (nabídkové listy, webové stránky, katalogy).
3. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují cestovní kancelář výše, než je uvedeno v písemné nabídce a smlouvě o zájezdu.
4. Tyto všeobecné podmínky jsou pro smluvní strany smlouvy o zájezdu závazné okamžikem uzavření smlouvy o zájezdu. Zákazník svým podpisem na smlouvě o zájezdu stvrzuje, že jsou mu tyto všeobecné podmínky známy, tak jako mu je známa povinnost je v plném rozsahu respektovat.
5. Nedílnou součástí Všeobecných podmínek jsou Všeobecné informace k autobusové dopravě, Všeobecné informace k zájezdu a Reklamační řád.

V ..... dne..... podpis klienta.....