



Všeobecné podmínky k účasti na zájezdech pořádaných cestovní kanceláří Travel Planet, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky CK Travel Planet jsou platné pro všechny zájezdy pořádané CK Travel Planet. Všeobecné smluvní podmínky CK Travel Planet tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Travel Planet nebo potvrzení o zájezdu (dále jen „smlouva“).

2. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK Travel Planet s.r.o. a zákazníkem (jednotlivci nebo organizacemi), vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy (závazné cestovní smlouvy), potvrzené cestovní kanceláří, případně jejím smluvním zástupcem (autorizovaným prodejcem na základě plné moci) nebo na základě potvrzení o zájezdu. Zájezd si může každý zákazník rezervovat ve všech prodejních místech Travel Planet s.r.o. a také u všech smluvních prodejců, rezervace je možná také on-line. Obsah smlouvy je určen podle katalogu ve znění pozdějších změn a dalších nabídek CK Travel Planet s.r.o. platných v době uzavření cestovní smlouvy, limitované konkrétní nabídky CK Travel Planet, reklamačním řádem, těmito všeobecnými podmínkami účasti na zájezdech a všeobecnými informacemi obsaženými v části „Co byste měli vědět“. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na cestovní smlouvě ručí zákazník, podepisující cestovní smlouvu, jako za své vlastní. Za nezletilé osoby vždy podepisuje cestovní smlouvu jejich zákonný zástupce. Uzavřením cestovní smlouvy stvrzuje zákazník, že byl seznámen s obsahem cestovní smlouvy, s cestovní smlouvou souhlasí a dále že byl seznámen s Všeobecnými podmínkami k účasti na zájezdech pořádaných cestovní kanceláří Travel Planet, s.r.o., všeobecnými informacemi, jakož i reklamačním řádem. Smluvní vztah se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

3. Platební podmínky

Ceny zájezdu, které pořádá CK Travel Planet s.r.o., jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK Travel Planet s.r.o. a zákazníkem. Závazná cena je uvedena v cestovní smlouvě. Při uzavření cestovní smlouvy se platí záloha v minimální výši 5000 Kč/osoba. Úhradu zbývající části je zákazník povinen poukázat nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu, není-li smlouvou sjednáno jinak. Neuhradí-li zákazník doplatek ceny zájezdu řádně a včas, je CK Travel Planet s.r.o. oprávněna od smlouvy jednostranně odstoupit, uplatnit odstupné, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. CK Travel Planet si vyhrazuje právo vyřadit ze zájezdu zákazníka, který neuhradil cenu zájezdu řádně a včas. V případě nedodržení termínu úhrady úplné ceny zájezdu zákazníkem je CK Travel Planet oprávněna zrušit zájezd bez dalšího upozornění. Zaplacená záloha/část ceny zájezdu propadá ve prospěch CK Travel Planet s.r.o. jako odstupné (paušální náhrada nákladu vynaložených CK Travel Planet spojených s realizací zájezdu). Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu ve stanoveném termínu.

V případě, že si zákazník kupuje zájezd v době kratší než je 30 dní před začátkem zájezdu, platí celkovou částku při uzavření cestovní smlouvy. Poplatky za změny v knihování jsou splatné ihned.

CK Travel Planet je dle platných právních předpisů oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu, včetně ceny pohonných hmot b) plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%, který byl platný k 1.1.2014

a to pokud k této změně dojde u zájezdů do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před jejich realizací, jinak CK Travel Planet nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně.

CK Travel Planet má právo před realizací zájezdu či čerpáním služeb, je-li k tomu nucena z jiných objektivních

důvodů, než jsou uvedeny výše, zejména v případě zvýšení cen dodavateli, navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy v souvislosti s těmito důvody a vyhlásit nové ceny. Takto upravené ceny služeb se vztahují na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž dosud nebyla zahájena jejich realizace, není-li stanoveno jinak. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě 5 dnů od obdržení návrhu na změnu smlouvy. Neodstoupí-li zákazník v uvedené lhůtě od smlouvy, platí, že se smlouvou souhlasí.

4. Práva a povinnosti zákazníka

K právům zákazníka patří:

- nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu obdržet všechny nezbytné informace o zájezdu (příp. současně s uzavřením smlouvy, je-li uzavírána ve lhůtě kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu)
- požadovat slevu z ceny má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu. Sleva musí být přiměřená rozsahu a trvání vady.
- být seznámen se všemi případnými změnami termínu, programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd. Pokud zákazník bez zavinění CK Travel Planet dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb (veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad písemně příslušnému delegátovi), bez zbytečného odkladu
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění CK Travel Planet s.r.o. proti úpadku
- právo na ochranu dat, které uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- odmítnout opatření k odstranění podstatné vady zájezdu z řádného důvodu

K povinnostem zákazníka patří:

- uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu
- doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny průvodce nebo delegáta
- zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu
- převzít od CK Travel Planet s.r.o. doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně je přezkontrolovat a řídit se jimi, 24 hodin před započítáním služby ověřit u CK Travel Planet telefonicky na centrále aktuální pokyny k odletu
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů
- zákazník odpovídá za to, že platnost jeho cestovních dokladů bude minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu, není-li destinací, kam zákazník cestuje, vyžadována platnost delší. Při přepravě tělesně postiženého či nemocného cestujícího anebo těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství), je třeba předložit potvrzen ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy a účasti na zájezdu. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se letecká společnost zříká jakékoliv odpovědnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu nemocného cestujícího či těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení, které přepravu povoluje. Při uzavírání cestovní smlouvy je zákazník povinen upozornit na jakékoliv tělesné postižení, onemocnění a na těhotenství účastníka zájezdu, a to uvedením poznámky v cestovní smlouvě a doložit příslušná lékařská potvrzení, a to i pro případ, žádá-li nějaké speciální umístění v letadle, jiné zvýhodnění, či má-li s sebou životně důležité léky.

- uhradit případnou škodu, kterou způsobil zákazník či osoba, nad kterou měl vykonávat dohled, v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy. Nesplní-li zákazník vizové povinnosti, nenese CK Travel Planet s.r.o. odpovědnost za případné škody. Takovéto jednání/opomenutí má stejné následky jako zrušení zájezdu ze strany zákazníka.

- zákazník musí uvést zdravotní omezení osob v cestovní smlouvě a je povinen na tuto skutečnost upozornit při uzavírání cestovní smlouvy (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem, těhotné ženy, alergici), jinak se vystavuje nebezpečí odpovědnosti za škody s tím spojené. Nebudou-li omezení uvedena ve smlouvě, nelze je zohlednit a přihlížet k případným reklamacím s odkazem na tato omezení

- u zdravotně postižených, odkázaných na invalidní vozík, upozorňujeme, že letecká společnost vyžaduje předložení potvrzení o technických parametrech vozíku. Nebudou-li předložena, může letecká společnost zákazníka vyloučit z přepravy bez nároku na jakoukoli kompenzaci.

5. Práva a povinnosti CK Travel Planet s.r.o.

CK Travel Planet s.r.o. je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb. CK Travel Planet s.r.o., jakož i po celou dobu své činnosti mít platnou pojistnou smlouvu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. CK Travel Planet s.r.o. je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:

- zrušit zájezd, je-li podmínkou účasti na zájezdu dosažení určitého počtu zákazníků
- zrušit zájezd, je-li k tomu nucen z důvodu vnějších okolností, nebo porušil-li zákazník některou ze svých povinností
- změnit termín zájezdu (zájezd může být zahájen i ukončen o 1 den později)
- poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie
- změnit cenu zájezdu, a to v souladu s platnými právními předpisy
- změnit trasu dopravy
- změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (přiletu)
- vyloučit zákazníka ze zájezdu, jestliže tento porušuje právní předpisy nebo závažně narušuje program či průběh zájezdu, bez nároku na úhradu nevyčerpaných služeb

6. Změna dohodnutých služeb

a) Změna a odchylky jednotlivých služeb CK Travel Planet s.r.o. od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy.

b) CK Travel Planet s.r.o. neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Zákazník musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK Travel Planet s.r.o. neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. Práva cestujících v letecké dopravě se řídí vyhláškou č. 245/2004 Sb. Jestliže dojde během letu ke ztrátě nebo poškození zavazadla, musí být bezpodmínečně vyhotoveno oznámení o škodě (P.I.R.) na místě u letecké společnosti, která přepravu uskutečnila. Podle přepravních podmínek leteckých společností je oznámení o škodě zpravidla nezbytným předpokladem pro uplatnění nároků a náhradu škody.

Změnou letového řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dní trvání zájezdu. Upozorňujeme, že nelze předpokládat, že zájezd bude započat odletem v ranních či dopoledních hodinách, a ukončen zpátečním letem v odpoledních či večerních hodinách. Čerpání a ukončení služeb může nastat v kteroukoli denní dobu, čímž není narušen rozsah poskytovaných služeb. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy či stornování zájezdu. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z ubytovacího zařízení v nočních/ranních hodinách, se účtuje celá noc. Součástí přímých letů mohou být i mezipřistání, která však nejsou porušením cestovní smlouvy ze strany CK a nezakládají cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy či stornování zájezdu.

Předběžné letové řády pro sezonu 2019:

Kréta: QS 1102/3 PRG 0455 - 0845 HER 0930 - 1125 PRG

Zakynthos: QS 1118/9 PRG 0515 - 0840 ZTH 0925 - 1055 PRG

Kos: QS 1126/7 PRG 0450 - 0835 KGS 0920 - 1115 PRG

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

d) CK Travel Planet s.r.o. je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původní dohodnutý program a služby. V takovém případě je CK Travel Planet s.r.o. povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blížíci se k původním podmínkám
- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příjezdu/odjezdu do/z destinace. V případě, že CK Travel Planet s.r.o. zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK Travel Planet s.r.o. vyloučeny.

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

f) U zájezdu pořádaných CK Travel Planet s.r.o. jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK Travel Planet s.r.o. poskytnout žádnou finanční náhradu.

g) V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutno ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Služby náhradního ubytovacího zařízení nemusí být vždy stejné, mohou se lišit například vzdáleností od pláže, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacené stravovací služby. Překnihování může být i jen na část pobytu. Další nároky vůči CK Travel Planet s.r.o. jsou vyloučeny.

h) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/ odjezd, má CK Travel Planet s.r.o. nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

7. Změny v knihování / postoupení smlouvy

Na základě písemné žádosti zákazníka doručené CK, která bude v souladu s § 2532 obč. zák. obsahovat prohlášení nového účastníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou, splňuje podmínky cestovní smlouvy a bude opatřena podpisem zákazníka i nového účastníka, provede CK změnu v knihování. Tato změna je zpoplatněna dle platného ceníku. Oznámení o změně účastníka musí být doručeno 7 dní před zahájením zájezdu.

8. Ceny

Závazná cena zájezdu je uvedena v cest. smlouvě případně v následném návrhu na změnu cest. smlouvy. CK Travel Planet s.r.o. je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny. Pokud zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 3 dnů ode dne oznámení změny ceny. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy, má se za to, že návrh na změnu cestovní smlouvy přijal a je povinen uhradit rozdíl mezi původní a novou cenou, a to do 5 pracovních dnů od přijetí návrhu na změnu cest. smlouvy.

Cena zájezdu nezahrnuje služby, které nejsou předmětem cestovní smlouvy, zejm. fakultativní výlety, které je možné k zájezdu dokoupit, či si je zákazník zajišťuje sám na vlastní náklady (např. vízum, veškeré vstupy dle programu

výletů, místní odborný průvodce a další platby v místě pobytu - např. pobytové taxy).

Případné slevy, vyhlášené CK Travel Planet po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu dle již uzavřené cestovní smlouvy.

Pokud si zákazník zakoupí zájezd za speciální zlevněnou cenu, a ne za cenu, která je uvedena v katalogu (nabídky na poslední chvíli - Last Minute), musí počítat s tím, že některé služby nemusejí být garantovány, např. zvláštní přání.

V případě, že zdravotní stav klienta neumožňuje běžný transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu (běžně používány autobusy či mikrobuses), je klient na tuto skutečnost povinen upozornit při podpisu cestovní smlouvy s tím, že pro zajištění specifického transferu může být ze strany CK požadována úhrada poplatku za tuto službu.

**Cena zájezdu nezahrnuje pobytové taxy vybírané v Řecku od ledna 2018 .
Pobytovou taxu je zákazník povinen uhradit v hotelu při ubytování, a to v hotovosti v EUR, není-li hotelem stanoveno jinak. Částka se bude pohybovat cca 0,5 EUR - cca 4 EUR/pokoj/den.**

9. Stornovací podmínky a poplatky / odstupné

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy, a to osobně nebo doporučeným dopisem (rozhodující je doručení písemného oznámení). Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit CK toto odstupné za každého účastníka:

a) nejpozději do 50.dne včetně před zahájením zájezdu 1500,- Kč za osobu. b) v rozmezí doby mezi 50. a 21. dnem včetně před zahájením zájezdu 50% z celkové ceny zájezdu za osobu c) v rozmezí doby mezi 20. a 10. dnem včetně před zahájením zájezdu 80% z celkové ceny zájezdu za osobu d) v době kratší než 10 dní před zahájením zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu za osobu.

V případě zrušení účasti spolucestujícího ve dvoulůžkovém studiu/pokoji je zákazník povinen doplatit rozdíl jednolůžkového a dvoulůžkového studia/ pokoje.

Každý zákazník, který uzavřel cestovní smlouvu, je povinen na cestovní smlouvě uvést svůj kontaktní telefon, e-mail a přesnou adresu, kde ho bude moci CK Travel Planet s.r.o. kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla, o změně ubytování atd.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. CK Travel Planet není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách, na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle, mailu nebo adrese určené pro doručení veškerých cestovních dokladů v cestovní smlouvě. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu účastnit, bude to považováno za storno zájezdu z jeho strany.

Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy zákazník bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo bude slovně napadat zástupce CK Travel Planet s.r.o. či ostatní cestující či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti CK Travel Planet s.r.o. nebo o jejích zástupcích, kdy CK Travel Planet je oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK Travel Planet s.r.o. náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit veškeré škody. CK Travel Planet s.r.o. žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních zákazníků, jakož i ochrana osobnosti pracovníků celé společnosti.

10. Cestovní pojištění

Součástí zájezdů CK Travel Planet není cestovní pojištění. CK Travel Planet fakultativně nabízí a doporučuje klientům uzavřít pojistnou smlouvu. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou, tedy pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

11. Reklamac

Zákazník má právo na poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě řádně a včas. Nesplní-li CK Travel Planet své povinnosti řádně a včas je zákazník oprávněn uplatnit své právo na reklamaci. Zákazník musí reklamaci vad služeb, vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy, uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 (jednoho)

měsíce od skončení zájezdu, a pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen postupovat dle platných právních předpisů (§ 2537 a násl. zák.č. 89/2012 Sb.) a reklamačního řádu.

Reklamační řád tvoří nedílnou součást těchto smluvních podmínek.

Uplatní-li zákazník reklamaci na místě samém předáním zástupci CK, doporučuje CK kopii reklamačního protokolu doručit po skončení zájezdu CK, a to mailem, faxem či osobně, tak aby pro případné další nároky nebylo pochyb o řádném uplatnění reklamace.

Zákazník bere výslovně na vědomí, že práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami, které umožňují omezení náhrady škody, mj. Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Varšavská úmluva, publik. pod č. 15/1935 Sb., doplněná Haagským protokolem, publik. pod č. 15/1966 Sb.) a dalšími mezinárodními smlouvami a nařízením ES č.261/2004, jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě. Při škodě na zavazadlech v mezinárodní přepravě musí zákazník učinit písemnou reklamaci dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů; při zpoždění musí být reklamace učiněna do 21 dnů ode dne vydání zavazadla. Zákazník přímo leteckému dopravci (uvedenému na letence), zajišťujícímu leteckou přepravu, předkládá letenku se zavazadlovým lístkem a PIR (sepsaný protokol).

CK Travel Planet s.r.o. neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodců, ubytovacího zařízení či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu Travel Planet s.r.o. nebo okolnostech na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK Travel Planet či jiného CK Travel Planet pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v zahraničí.

Delegát CK Travel Planet není oprávněn uznávat jakékoliv nároky zákazníka. Reklamace bude posouzena dle těchto všeobecných podmínek, reklamačního řádu a platných právních předpisů. CK Travel Planet je oprávněna kompenzovat reklamované služby poskytnutím náhradní služby (např. pronájem auta, fakultativní výlet), jejichž akceptací ze strany zákazníka se reklamace považuje za vyřízenou.

Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK Travel Planet (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

Reklamace vztahující se k tvrzenému neúměrnému hluku, místními standardy či nevyhovující hygienické podmínky letoviska, jsou vždy posuzovány dle místních zvyklostí a teritoriálních předpisů. Předmětem reklamce mohou být jen služby hrazené zákazníkem, nelze se domáhat poskytnutí satisfakce za službu, která byla nabízena jako služba zdarma.

Jelikož každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem atd., a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování, označujeme veškeré obrázky pokojů v katalogu jako ilustrační. Obrázky nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, kde bude zákazník ubytován, a nemůže toto být předmětem reklamace. Součástí katalogu jsou také další ilustrační fotografie, které jsou použity pouze pro doplnění vzhledu stránky a nemusejí přesně odpovídat popisu ubytování, pláží, okolí atd.

V prázdninových letoviscích se může odehrávat rušný noční život, který může způsobit i hluk. Každý zákazník musí počítat s tím, že pokud si vybere dovolenou v živém prázdninovém letovisku, a to zejména během hlavní sezóny, může zde vznikat intenzivnější hluk, který CK Travel Planet s.r.o. nemůže ovlivnit. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.

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

13. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz<adr@coi.cz>; Web: adr.coi.cz. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

13. Povinné smluvní pojištění

CK Travel Planet s.r.o. je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. CK Travel Planet s.r.o. je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/ zálohy.
- Objednavatel je povinen uvést na závazné cestovní smlouvě rodná čísla všech účastníků

14. Zpracování osobních údajů

Zákazník podpisem smlouvy uděluje v souladu s § 2 a § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, souhlas CK Travel Planet ke shromažďování a zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní kanceláří (jméno, příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt, příp. i jinou zákazníkem uvedenou kontaktní adresu) k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovány pouze zaměstnanci CK Travel Planet. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas ve stejném rozsahu i jménem osob cestujících.

15. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:
jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, příp. údaje o dietách, zvláštních požadavcích apod.
2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, delegáti/
3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program (Travel Planet s.r.o. nemá věrnostní program pro své zákazníky). Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.myplanet.cz.

16. Závěrečná ustanovení

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době jeho vydání. Údaje týkající se způsobu stravování (zejména forma stravování – rozsah, doba podávání, místo), doplňkových služeb hotelu (posilovna, bazény, apod.) popsané v katalogu se mohou během sezóny měnit.

Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost 1.1.2019 a vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách CK Travel Planet. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK Travel Planet si proto vyhrazuje právo oznámit

před uzavřením cestovní smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje v cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě resp. návrhu na změnu cestovní smlouvy.

Součástí těchto všeobecných podmínek jsou také informace uvedené na internetových stránkách CK Travel Planet s.r.o. a informace uvedené v katalogu CK Travel Planet s.r.o. pod názvem „Co byste měli vědět“, které upřesňují a specifikují služby poskytované CK Travel Planet, jakož i samotný Reklamační řád.

Tyto všeobecné podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách www.myplanet.cz .