

Všeobecné smluvní podmínky CK Marvan Travel s.r.o. (dále jen CK Marvan Travel s.r.o. či jen CK)

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky **CK Marvan Travel s.r.o.** jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu zprostředkované CK, tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář.

1. Smluvní vztah

1.1 Smluvní vztah mezi **CK Marvan Travel s.r.o.** a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu zákazníkem (příp. jeho zástupcem) nebo na základě písemného potvrzení o zájezdu a jejím/jeho potvrzením ze strany CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci.

1.2 Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu/potvrzení o zájezdu (dále jen „cestovní smlouva“) zákazník stvrzuje, že

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

1.3 Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami **CK Marvan Travel s.r.o.**

1.4 Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu cestovní smlouvy a k jejímu doručení **CK Marvan Travel s.r.o.**, případně nebude cestovní smlouva řádně vyplněna, nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je **CK Marvan Travel s.r.o.** oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi s tím, že smlouva o zájezdu nevznikla.

1.5 Přijetím podepsané cestovní smlouvy a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně seznámen s obsahem cestovní smlouvy a souhlasí s ní. **CK Marvan Travel s.r.o.** se potvrzením smlouvy zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

1.6 Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

1.7 Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 14 osob.

1.8 Pokud není uvedeno jinak, delegátské služby nejsou součástí smlouvy o zájezdu.

Ve většině destinací má **CK Marvan Travel s.r.o.** svého zástupce, jedná se však o službu nad rámec sjednané smlouvy.

Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány vždy i v českém/slovenském jazyce.

Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři smlouvy o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.

2. Ceny

2.1 Závazná cena zájezdu je uvedena v cestovní smlouvě/potvrzení o zájezdu případně v následném návrhu změny cestovní smlouvy. Jedná se o cenu smluvní, sjednanou mezi **CK Marvan Travel s.r.o.** a zákazníkem. **CK Marvan Travel s.r.o.** je povinna určit a písemně oznámit případnou změnu ceny. Cenu zájezdu může pořadatel zvýšit, zvýší-li se směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny

zájezdu o více než 10% - pokud se kurz k USD zvýší o více než 10% oproti kurzu ČNB platnému ke dni kalkulace za 1 USD, bude cena zvýšena o 0,1% za každé 0,1% nárůstu kurzu Kč.

2.2 Pokud zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do 3 dnů ode dne obdržení návrhu na změnu cestovní smlouvy. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy, má se za to, že návrh na změnu cestovní smlouvy akceptoval, a je povinen uhradit rozdíl mezi původní a novou cenou, a to do 5 pracovních dnů od přijetí návrhu na změnu cestovní smlouvy. Případné slevy, vyhlášené **CK Marvan Travel s.r.o.** po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, dle již uzavřené cestovní smlouvy.

2.3 Cena zájezdu nezahrnuje pobytové taxy vybírané v cílové zemi. Pobytovou taxu je zákazník povinen uhradit v hotelu při ubytování, a to v hotovosti v USD (EUR), není-li stanoveno jinak.

3. Platební podmínky

3.1 CK Marvan Travel s.r.o. má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím služeb uhradit.

3.2 Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou pro každý zájezd uvedeny v cestovní smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu. Ceník zájezdů může být v závislosti na změnu cen aktualizován. V takovém případě platí cena publikovaná k datu uzavření cestovní smlouvy, není-li dále uvedeno jinak.

3.3 Cena zájezdu **nezahrnuje služby**, které nejsou předmětem cestovní smlouvy, zejména fakultativní výlety, které je možné k zájezdu dokoupit, či si je zákazník zajišťuje sám, na vlastní náklady (např. vízum, vstupy dle programu výletů, místní odborný průvodce, výlety lodí a další platby v místě pobytu).

3.4 Pokud z naléhavých a nepředvídaných důvodů nebude moci cestovní kancelář po zahájení zájezdu dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout služby zahrnuté v ceně, bude cestovní kancelář postupovat takto:

- a) zajistí dle svých možností náhradní program a služby srovnatelné s původními službami, které byly v nabídce cestovní kanceláře,
- b) zajistí náhradní program a služby v nižší kvalitě a upraví cenu zájezdu v závislosti na změnu rozsahu poskytovaných služeb,
- c) CK vrátí peníze za neuskutečněnou službu.

3.5 V případě zájezdů na míru je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit nevratnou zálohu ve výši min. **10% z klientem odsouhlasené celkové ceny zájezdu**, a to do dvou pracovních dní od podepsání Smlouvy o přípravě zájezdu, pokud není dohodnuto jinak. Tato záloha slouží k pokrytí nákladů tvorby zájezdu na míru a je odečtena z celkové ceny zájezdu v doplatku.

3.6 Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši min. **50% celkové ceny zájezdu**, a to do dvou pracovních dní od podepsání Smlouvy o zájezdu, pokud není dohodnuto jinak.

3.7 Doplatek do plné ceny zájezdu se zákazník zavazuje uhradit nejpozději 30 dní před prvním dnem zájezdu.

3.8 V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 50 dní před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu při vzniku smluvního vztahu. V případě zvýšení ceny formou návrhu na změnu cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit rozdíl ceny zájezdu nejpozději do 5 dnů od oznámení o navýšení ceny zájezdu.

3.9 Případné slevy vyhlášené CK po datu sjednání smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na slevu. Při porušení těchto závazků má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit. V takovém případě se postupuje dle čl. 8. Odstupné dle těchto Všeobecných smluvních podmínek.

3.10 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při řádném zaplacení ceny zájezdu ve stanoveném termínu.

3.11 Za zaplacení ceny zájezdu se považuje den připsání platby na vybraný účet CK Marvan Travel s.r.o.:

Fio Banka a.s. č.ú. 280 110 6840/2010,

Při převodu prostředků je nutné u každé platby uvádět variabilní symbol = číslo Smlouvy o zájezdu klienta, zároveň pro upřesnění doporučujeme do „Poznámky platby“ uvést své příjmení.

3.12 Nedostojí-li zákazník svému závazku uhradit cenu zájezdu před poskytnutím

služeb, **CK Marvan Travel s.r.o. má právo od smlouvy odstoupit**, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

3.13 CK Marvan Travel s.r.o. si vyhrazuje právo vyřadit ze zájezdu zákazníka, od kterého nebude mít uhrazen zájezd v plné výši v termínu dle výše uvedeného. V případě nedodržení termínu úhrady úplné ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zrušit zájezd, na což zákazníka elektronicky upozorní. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK jako paušální náhrada nákladů vynaložených CK spojených s přípravou realizace zájezdu.

3.14 CK Marvan Travel s.r.o. je dle platných právních předpisů oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve smlouvě, a to z důvodů uvedených v § 2530 Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, a to pokud k této změně dojde u zájezdů do 21. dne před jejich započítáním. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před jejich realizací, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně.

Písemné oznámení zákazníkovi postačí odeslat na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě.

3.15 Je-li z důvodu vnější okolnosti **CK Marvan Travel s.r.o.** nucena změnit podmínky zájezdu, např. v případě zvýšení cen subdodavatelů, je oprávněna navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy v souvislosti s těmito důvody a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené podmínky zájezdu a ceny služeb se vztahují na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla doposud zahájena jejich realizace, není-li stanoveno jinak. **CK Marvan Travel s.r.o.** a zákazník postupují v tomto případě způsobem uvedeným v zákoně.

Návrh na změnu smlouvy zákazníkovi postačí odeslat na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě.

Zákazník, který nesouhlasí se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to nejdéle ve lhůtě stanovené **CK Marvan Travel s.r.o.** (čl. 8 Odstupné)

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1 Zákazník má právo:

- a) být seznámen se všemi případnými změnami termínů, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu,
- b) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd. Pokud zákazník bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

c) reklamovat případné vady poskytnutých služeb, požadovat odstranění vad a doplnění služeb (v souladu s platnými právními předpisy a Reklamačním řádem, který je součástí těchto VSP),

d) kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami (čl. 8. Odstupné),

e) právo na ochranu dat, která jsou uvedena v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami v souladu s pravidly GDPR viz čl. 13 Ochrana osobních údajů GDPR těchto VSP,

f) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře.

4.2 Zákazník má povinnost:

a) uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek,

b) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nemohou být součástí sjednaných služeb,

c) dodržovat pasové, celní, vízové, devizové, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník,

d) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu, ústními, písemnými pokyny **CK Marvan Travel s.r.o.**, průvodce nebo delegáta,

e) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,

f) 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,

g) zákazník musí uvést zdravotní omezení osob v cestovní smlouvě a je povinen na tuto skutečnost upozornit při uzavírání cestovní smlouvy (např. kardiaci, diabetici, alergici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem, těhotné ženy, atd.). Pokud zdravotní omezení není v cestovní smlouvě uvedeno, nelze se jej následně dovolávat, zajistit u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu,

h) v případě, že zdravotní stav klienta neumožňuje běžný transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu (běžně používané vozy, autobusy či mikrobuses), je klient na tuto

skutečnost povinen upozornit při podpisu cestovní smlouvy s tím, že pro zajištění specifického transferu (speciální umístění v letadle, nutnost bezbariérového ubytování, popřípadě jiné zvýhodnění) může být ze strany CK požadována úhrada poplatku za tuto službu,

ch) v případě nedodržení výše uvedených podmínek si je zákazník vědom rizik spojených s přepravou tělesně postiženého či nemocného cestujícího anebo těhotných žen a CK nenese jakoukoliv odpovědnost z následků z tohoto vyplývajících a CK má právo odmítnutí uzavření smlouvy o zájezdu s takto handicapovanou osobou,

i) zodpovídá za to, že platnost cestovních dokladů všech účastníků zájezdu bude minimálně **6 měsíců po skončení zájezdu**, není-li destinací, kam zákazník cestuje, vyžadována platnost delší,

j) převzít od **CK Marvan Travel s.r.o.** doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), zajistit si vystavení víza, je-li vízum pro vstup do cílové země vyžadováno, seznámit se s celními, devizovými a vízovými předpisy cílové země, řádně je překontrolovat a řídit se jimi,

k) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů,

l) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, provozovatele ubytovacích zařízení apod., a to pod sankcí vyloučení ze zájezdu. Tím není dotčeno právo poškozeného na náhradu případné škody. Pokud bude CK povinna za zákazníka zaplatit škodu, kauci či jinou platbu, zavazuje se zákazník takovou škodu na požádání ihned vypořádat.

m) uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy. V případě, že zákazník nesplní vízové, celní či devizové povinnosti, nenese CK odpovědnost za následky takového jednání zákazníka ani za případné škody. Takovýto úkon má stejné následky jako zrušení zájezdu ze strany zákazníka,

n) řádně a včas se dostavit k transferu z/na letiště, v případě zmeškání či nevyužití služby z důvodu na straně zákazníka, nemá zákazník právo na náklady vynaložené v souvislosti s vlastní dopravou z/na letiště.

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

CK Marvan Travel s.r.o. je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb, jakož i po celou dobu své činnosti mít platnou pojistnou smlouvu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých

činností v oblasti cestovního ruchu (v platném znění), CK je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:

- a) zrušit zájezd,
- b) změnit termín zájezdu,
- c) poskytnout náhradní ubytovací zařízení, a to stejné nebo vyšší kategorie (v případě, že je poskytnuto náhradní ubytovací zařízení nižší kategorie, CK vrátí poměrnou část mezi poskytnutou službou a službou, která byla uhrazena),
- d) změnit cenu zájezdu,
- e) změnit trasu dopravy,
- f) změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (příletu),
- g) vyloučit zákazníka ze zájezdu, jestliže tento porušuje právní, celní či devizové předpisy nebo závažně narušuje program či průběh zájezdu, bez nároku na úhradu nevyčerpaných služeb.

6. Změna dohodnutých služeb

6.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb **CK Marvan Travel s.r.o.** Od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech v nezbytném rozsahu přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy. Zájezd tak může být zahájen a ukončen i o den později. Zákazník v takovém případě nemá nárok na odstoupení od smlouvy.

6.2 CK Marvan Travel s.r.o. neručí za případné zpoždění letu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. **CK Marvan Travel s.r.o.** neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění letu. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dnů trvání zájezdu. Upozorňujeme, že nelze přepokládat, že zájezd bude započat odletem v ranních či dopoledních hodinách a ukončen zpátečním letem v odpoledních či nočních hodinách. Čerpání a ukončení služeb může nastat v kteroukoli denní dobu, čímž není narušen rozsah poskytovaných služeb. Zahájením zájezdu se rozumí započítání plnění práv a povinností z cestovní smlouvy, tedy odbavení při odjezdu/odletu. V případě zpoždění letu či transferu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy. 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 nemohou být důvodem pro reklamaci, odstoupení či stornování zájezdu ze strany zákazníka.

6.3 CK Marvan Travel s.r.o. si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 20 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

6.4 Pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby, je **CK Marvan Travel s.r.o.** povinna postupovat v souladu s platnými právními předpisy a zajistit nápravu, pokud si toto nevyžádá neúměrné náklady.

CK Marvan Travel s.r.o. je tedy oprávněna:

- a) zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu, pokud možno shodné nebo blížíci se původním podmínkám,
- b) vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, není-li možné zajistit nápravu ani v přiměřené lhůtě stanovené zákazníkem,
- c) 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,
- d) v případě, že **CK Marvan Travel 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 vyloučeny.

6.5 CK Marvan Travel 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, stávky, dopravní problémy a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

6.6 U zájezdů pořádaných **CK Marvan Travel s.r.o.** je v souladu s mezinárodními zvyklostmi první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů 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 není CK povinna poskytnout jakoukoli finanční náhradu.

6.7 V případě, že bude na základě překnihování ubytovacího zařízení nutno ubytovat zákazníka v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v

ubytovacím zařízením stejné nebo vyšší kategorie. Služby náhradního ubytovacího zařízení nemusí být vždy totožné, **CK Marvan Travel s.r.o.** Však vyvine veškeré možné úsilí k tomu, aby byl zachován rozsah zaplacené služby. Překnihování se může vztahovat i jen na část pobytu. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

6.8 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, má **CK Marvan Travel s.r.o.** nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

7. Postoupení smlouvy

Na základě oznámení zákazníka, učiněné v souladu s platnými právními předpisy (§ 2532 zák.č. 89/2012 Sb.), a pouze pokud je to na základě podmínek dopravce a ubytovatele možné, může **CK Marvan Travel s.r.o.** změnit knihování zájezdu. Za tyto změny jsou CK účtovány poplatky ve výši stanovené CK, ubytovatelem a dopravcem. Není-li postoupení smlouvy možné z důvodu podmínek stanovených dopravcem či ubytovatelem, není CK povinna návrh na postoupení smlouvy akceptovat.

K uzavřené smlouvě o zájezdu je možné uzavřít dodatek:

a) o změně jména (datumu narození) cestujícího (účastníka zájezdu), a to pokud to umožní dopravce či ubytovatel, a to za poplatek, který bude objednateli vyúčtován dle podmínek stanovených pro tuto konkrétní změnu dopravcem, ubytovatelem, případně CK. Za změnu jména cestujícího se považuje, také, nikoliv však výlučně, změna jména, příjmení, oprava jména z důvodu překlepu na smlouvě, na který objednatel či cestující při uzavření smlouvy neupozornil. Pokud ubytovatel či dopravce dle svých podmínek neumožní změnu jména cestujícího, není CK povinna dodatek ke smlouvě o zájezdu uzavřít.

8. Odstupné

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy o účasti na zájezdu s **CK Marvan Travel s.r.o.**, a to osobně nebo emailem (uvedeným v uzavřené smlouvě, rozhodující je převzetí písemného oznámení). Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit CK odstupné ve výši:

- a) **do 40 ti dní** před zahájením zájezdu = 40% z celkové ceny zájezdu
- b) **od 39 – 31 dní** před zahájením zájezdu = 50% z celkové ceny zájezdu
- c) **od 30 – 14 dní** před zahájením zájezdu = 80% z celkové ceny zájezdu
- d) **od 13 – 0 dní** před zahájením zájezdu = 100% z celkové ceny zájezdu.

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

9. Vyšší moc - živelné pohromy

9.1 CK Marvan Travel s.r.o. si vyhrazuje právo z důvodu nepředvídatelných situací – živelné pohromy (vč. např. pandemie koronaviru) a s tím spojené omezení cestovních podmínek zaslat voucher, jako doklad o zajištění Vámi rezervovaného zájezdu, do doby opětovného uvolnění cestovních podmínek a kdy platnost voucheru trvá 1 rok od vystavení, není -li smlouveno jinak. Pokud klient cestovní kancelář písemně neoznámí do 30 dnů od doručení voucheru, že se způsobem tohoto řešení nesouhlasí, považuje **CK Marvan Travel s.r.o.** tento za přijatý.

9.2 V případě, že klient s náhradou v podobě voucheru nebude souhlasit, upozorňuje **CK Marvan Travel s.r.o.**, že již zaplacené finanční prostředky budou klientovi vráceny ve lhůtě nejpozději do tří měsíců od písemného oznámení o nepřijetí voucheru. Dohodnuté podmínky o vrácení finančních prostředků budou klientovi zaslány **CK Marvan Travel s.r.o.** písemně nebo e-mailem.

9.3 Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře . **CK Marvan Travel s.r.o.** může ze závažných důvodů zrušit cestovní smlouvu s tím, že toto oznámí nejpozději do týdne před zahájením zájezdu. V takovém případě vrátí cestovní kancelář 100% ceny nejpozději do jednoho měsíce od oznámení o zrušení zájezdu.

10. Cestovní pojištění

Součástí zájezdů **CK Marvan Travel s.r.o.** není cestovní pojištění zákazníka. CK doporučuje klientům uzavřít pojistnou smlouvu u komerčních pojišťoven. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny.

11. Reklamační řád

11.1 Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb zájezdu (dále jen reklamace) jsou upraveny v Zákoně č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v § 2537 a následující a Zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

11.2 Zákazník má právo na poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě řádně a včas. Nesplní-li CK své povinnosti řádně a včas, je zákazník služby reklamovat.

11.3 Zákazník musí reklamaci vad služeb, vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy, uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od

skončení zájezdu, a pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo na reklamaci zaniká.

11.4 Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v řešení reklamace přímo v místě pobytu, v bezodkladném nahlášení reklamace s konkrétním vytčením vad, umožnění přístupu do prostor, které mu byly poskytnuty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby se mohly objektivně posoudit skutečnosti uváděné v reklamaci.

11.5 CK Marvan Travel s.r.o. doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl, neboť při neposkytnutí součinnosti a včasném nevytčení vad se vystavuje riziku odmítnutí reklamace. Uplatnění práv z reklamace musí zákazník učinit v souladu s platnými právními předpisy a tímto reklamačním řádem, který je součástí těchto VSP. Reklamace musí být učiněna vážně, určitě, srozumitelně a v českém jazyce. Ke zdárnému řešení reklamací vad velmi přispěje i pořízená fotodokumentace.

11.6 Zákazník má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady, pouze v případě, že zájezd má vadu a zákazník jí vytkl bez zbytečného odkladu písemně **CK Marvan Travel s.r.o.**

11.7 Reklamace vztahující se k tvrzenému neúměrnému hluku, místnímu standardu či nevyhovující hygienické podmínky letoviska, jsou vždy posuzovány dle místních zvyklostí a teritoriálních předpisů.

11.8 Předmětem reklamace vůči CK mohou být jen služby hrazené zákazníkem **CK Marvan Travel s.r.o.** (tj. služby, které jsou uvedeny v cestovní smlouvě), nelze se domáhat poskytnutí satisfakce za službu, která byla nabízena jako služba zdarma či vady služby objednané a zaplacené v místě pobytu ubytovateli či jinému poskytovateli služby (např. nikoliv však výlučně fakultativní výlety, zapůjčení vozidla).

11.9 Přijetím plnění z reklamace, je reklamace považována za vyřízenou s konečnou platností a zákazník není oprávněn požadovat další plnění.

11.10 CK Marvan Travel s.r.o. je oprávněna kompenzovat reklamované služby poskytnutím náhradní služby (např. pronájem auta, fakultativní výlet), jejíž akceptací ze strany zákazníka se reklamace považuje za vyřízenou a zákazník nemá právo na další plnění.

11.11 Výluka z odpovědnosti CK :

- a) zákazník bere výslovně na vědomí, že **práva a povinnosti při letecké přepravě** se řídí mezinárodními smlouvami, které umožňují omezení náhrady škody, (Úmluva o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě publik. pod č. 15/1935 Sb., a doplněna Vyhláškou ministra zahraničních věcí
- b) pod č. 15/1966 Sb. a související legislativou) jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě.
- c) **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 reklamáce 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). Reklamaci těchto služeb je zákazník povinen provést u jejich poskytovatele a **CK Marvan Travel s.r.o.** neručí za škody způsobené leteckým provozem a dopravou zavazadel.

12. Pojištění CK

CK Marvan Travel s.r.o. je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení Zákona č. 159/1999 Sb., uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil,
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. **CK Marvan Travel 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.

13. Ochrana osobních údajů GDPR

13.1 Zákazník souhlasí, aby **CK Marvan Travel s.r.o.** použila jeho osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) pro účely uzavření cestovní smlouvy, těchto všeobecných smluvních

podmínek a zajištění řádného plnění práv a povinností plynoucích z uzavřeného smluvního vztahu.

13.2 CK Marvan Travel s.r.o. má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka/fyzické osoby/:jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb.

13.3 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, průvodci, delegáti, pojišťovny.

13.4 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).

13.5 Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvykle obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

14. Závěrečná ustanovení

14.1 Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

14.2 Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy. Bude-li zjištěn nesoulad těchto podmínek s platnými právními předpisy, bude při řešení vzájemných práv a povinností stran cestovní smlouvy postupováno v souladu s platnými právními předpisy.

14.3 Součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou Všeobecné informace k zájezdům uvedené na webových stránkách **CK Marvan Travel s.r.o.**, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby CK.

14.4 Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají

platným právním předpisům známým v době jejich vydání a **CK Marvan Travel s.r.o.** si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

14.5 Tyto všeobecné smluvní podmínky, a další související informace jsou zveřejněny na webových stránkách **www.marvantravel.com** a jsou součástí každé cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.

14.6 Nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou informace k zájezdu dle uzavřené cestovní smlouvy.

14.7 CK Marvan Travel s.r.o. žádá zákazníky a doporučuje jim, aby se seznámili s aktuálními předpisy a podmínkami v cílové zemi na stránkách Ministerstva zahraničních věcí:

<https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/index.html>;

https://www.mzv.cz/jnp/cz/informace_pro_cizince/index.html

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:

Česka obchodní inspekce, Ústřední inspektorát -
oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz

Tyto aktualizované Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1.8.2022 a vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách **CK Marvan Travel s.r.o.**, speciálních nabídkách a případně v elektronickém katalogu.

Šťastnou cestu a příjemný pobyt přeje

CK MARVAN TRAVEL s.r.o.

