

# Všeobecné smluvní podmínky



## Vážení klienti,

žádáme Vás, abyste se důkladně seznámili se Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře KOVOTOUR PLUS s.r.o. (dále jen CK), které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ).

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) a jejich součástí stanoví základní smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů. Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku klienta. Níže uvedené VSP platí pro všechny zájezdy a pobyty pořádané CK. Nedílnou součástí VSP jsou i základní informace a Všeobecné pojistné podmínky pojištění, záruky pro případ úpadku CK uvedené pod číslem VPPU2000 schválené Ministerstvem financí pod č. j. 322/88454/2000 dne 27. 09. 2000 s účinností od 2. 10. 2000, které jsou k dispozici na vyžádání v CK, u našich smluvních prodejců a dále na internetových stránkách CK. Klient podpisem SoZ prohlašuje, že se seznámil s VSP, přepravními podmínkami, základními informacemi uvedenými v katalogu, na internetu a v propagačních materiálech a že tyto schvaluje a přistupuje k nim. VSP jsou nedílnou součástí SoZ uzavřené mezi klientem a CK. Vyskytují-li se v textu těchto VSP slova cestovní kancelář, zájezd, klient, smlouva o zájezdu atd. odpovídá jejich významu definicím uvedeným v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně některých zákonů, v platném znění.

V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, podmínky přepravy osob, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

## II. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Na zájezd u CK se klient může přihlásit přímo v CK, dále u obchodních zástupců CK, kteří s CK uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení, resp. Smlouvu o zprostředkování a dále na internetu, kde se smluvní strany dohodly, že pokud SoZ nebude uzavřena osobně mezi klientem a CK, je průkazná a závazná i SoZ zasláná e-mailem nebo faxem. Jak je uvedeno výše, SoZ je s klientem uzavřena předáním řádně vyplněné SoZ podepsané klientem a potvrzené ze strany CK.
2. Smluvní vztah mezi CK a klientem vzniká na základě klientem podepsané SoZ nebo úhrady zálohy či celé částky klientem či obchodním zástupcem na účet CK a jejího potvrzení ze strany CK. Klient má možnost uhradit zálohu ve výši, viz ustanovení III. bod 2. Předáním vyplněné a podepsané SoZ klient stvrzuje, že tyto VSP uznává, že je schvaluje a vydává svůj souhlas s nimi. VSP platí i pro další osoby uvedené v SoZ. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ve SoZ ručí první uvedený klient - objednavatel, jako za své vlastní závazky.
3. Od uzavření SoZ se na klienta vztahují veškerá ustanovení VSP, kde CK opětovně doporučuje klientům, aby se seznámili s VSP pro účast na akcích pořádaných CK a podpisem SoZ se tyto stávají pro klienta závazné.
4. CK upozorňuje, že katalogy zájezdů, jakož i další materiály CK, jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo aktualizace informací na www stránkách a dalších propagačních materiálech. V tomto případě, kdy údaje ve SoZ a v katalogu či jiném propagačním materiálu či ceníku se odlišují, jsou pro klienta závazné údaje uvedené ve SoZ. CK si rovněž vyhrazuje právo na jednostranné zvýšení ceny, a to v případě, kdy po datu stanovení cen v katalogích nebo propagačních materiálech, došlo ke změně cen za dopravu, letištní, palivové a emisní a přístavní poplatky, případně k růstu směnného kursu české koruny (CZK) vůči konvertibilním měnám o více než 10%. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení a vztahují se i na služby, které zatím klient nečerpá a které jsou obsahem ceny.
5. Na žádost klienta zajistí CK nezávaznou rezervaci zájezdu klienta u CK, avšak tato je možná maximálně po dobu tří kalendářních dní, není-li dohodnuto jinak. Pokud klient v uvedené lhůtě neuzavře s CK závaznou SoZ, je CK oprávněna rezervaci jednostranně zrušit, a to i bez oznámení klientovi, a to bez jakýchkoliv náhrad. U last minute nabídky se nezávazné rezervace neprovádějí, není-li stanoveno jinak.

## III. CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY, POTVRZENÍ ÚČASTI A PLATBA

1. Smluvní cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí klientovi ve SoZ, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními mezi CK a klientem. Ceny obsahují DPH a pojištění dle zákona číslo 159/1999 Sb. Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK, zejména v katalogích, propagačních materiálech CK a na webových stránkách CK. Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny uvedené v těchto materiálech stanoveny, CK si vyhrazuje právo tyto ceny do doby uzavření SoZ jednostranně upravit. Smluvní strany se dohodly, že v případě slev, které vyhlásí CK po datu podpisu SoZ, nezakládají právo klientovi na zlevnění ceny. CK si vyhrazuje právo při vyhlášení prodeje zájezdů na poslední chvíli (tzv. last minute) jednostranně upravit smluvní cenu s tím, že závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena ve SoZ.

2. Není-li uvedeno jinak, CK a klient se dohodli na záloze za úhradu zájezdu ve výši:

a) záloha min. 50% z celkové ceny sjednané ve SoZ. Výše této zálohy je uplatňována u zájezdů s využitím Bonusu 10.000 Kč k zájezdům nebo u vybraných zájezdů.

Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb, dalších sjednaných poplatků, příslušných tax atd.).

Dohodnutý platební kalendář mezi CK a klientem je následující:

1) záloha minimálně ve výši 50% z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu SoZ, pokud není mezi CK a klientem dohodnuto jinak.

2) doplatek do 100% z celkové smluvní ceny zájezdu min. 30 dní před prvním dnem čerpání služeb.

b) záloha minimálně 10% z celkové ceny sjednané ve SoZ. Dohodnutý platební kalendář mezi CK a klientem je následující:

1) záloha minimálně ve výši 10% z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu SoZ, pokud není mezi CK a klientem dohodnuto jinak.

2) doplatek do 100% z celkové smluvní ceny zájezdu min. 60 dní před prvním dnem čerpání služeb. Tento doplatek je možno splatit formou několika splátek za podmínky, že celková cena zájezdu bude splacena nejpozději 60 dní před prvním dnem čerpání služeb.

c) 100% z celkové ceny sjednané ve SoZ v případě, že do prvního dne čerpání služeb zbývá méně než 30 dní.

d) u Dotovaných pobytů 50+ záloha 500 Kč/os. při podpisu SoZ a doplatek do 100% z celkové smluvní ceny zájezdu min. 90 dní před prvním dnem čerpání služeb (podmínky viz katalog zájezdů Dotované pobyty 50+).

3. Smluvní strany se dohodly, že při prodeji samostatné dopravy, ubytování či vybraných zájezdů je nutné při podpisu SoZ uhradit 100% z celkové ceny.

4. Cena zájezdu je smluvní a zahrnuje v sobě služby specifikované u jednotlivých nabídek akcí a programů v katalogích, v propagačních materiálech CK a na webových stránkách CK.

V případě, že klient při uzavření SoZ uhradí CK pouze zálohu, zavazuje se zbývající část ceny zaplatit CK do 30, resp. 60, resp. 90 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb viz III. 2 a2, b2). Zaplacením ceny, popř. zálohy se rozumí složení částky v pokladně CK v hotovosti nebo připsáním peněžní částky na účet CK u bezhotovostního placení. Při placení fakturou, složenkou, platební kartou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka. Při platbě kartou je účtován doplatek za platbu kartou, výše poplatku je uvedena u každého platebního terminálu. Doklad pro ubytování a čerpání služeb - voucher, bude předán klientovi zásadně až po úplném zaplacení ceny zájezdu.

5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části klientem v dohodnutých termínech, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu jednostranně zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí klient. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá klient nárok na poskytnutí služeb. Uhradí-li klient jakoukoliv část ceny zájezdu v hotovosti či bankovním převodem na účet obchodního zástupce, činí tak na vlastní nebezpečí a rozumí se, že klient udělil obchodnímu zástupci pověření k provedení platby a zároveň klient odpovídá za řádnou a včasnou úhradu plateb na účet CK.

6. Smluvní strany se dále dohodly, že klient souhlasí se zvýšenou úhradou při rezervaci jednolůžkového pokoje, popřípadě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou, kdy do ceny zájezdu musí být započítán příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za neobsazené lůžko. Stejně tak klient souhlasí s navýšením úhrady při pobytu méně osob ve vícelůžkové ubytovací kapacitě. Více informací u jednotlivých nabídek ubytovacích kapacit.

7. Smluvní strany se dohodly, že smluvní cena za prodej zájezdů platí v době stanovení ceny zájezdu. Dobou stanovení ceny zájezdu se rozumí doba, kdy CK zpracovala nebo vydala katalog zájezdů s jejich ceníkem, popřípadě propagačními materiály s ceníkem.

CK je oprávněna zvýšit smluvní cenu zájezdu jednostranným úkonem, pokud:

- dojde ke zvýšení ceny za ubytování a/nebo ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou (např. letištních a bezpečnostních poplatků, palivových, emisních a kurzových příplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Zvýšení ceny zájezdu se vypočítá podle následujícího vzorce:

„ZC = ZN - PN“, kde:

ZC: je hodnota, o kterou se zvyšuje cena zájezdu za osobu,

ZN: je hodnota zvýšených nákladů na ubytování a/nebo na dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou za osobu,

PN: je hodnota původních nákladů na ubytování a/nebo na dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou za osobu před zvýšením

- dojde ke zvýšení směnného kursu české koruny vůči příslušné měně použité pro stanovení smluvní ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Zvýšení ceny zájezdu se vypočítá podle následujícího vzorce:

„ZC = [(Z / PSK) \* NSK] - Z“, kde

ZC: je hodnota, o kterou se zvyšuje cena zájezdu za osobu,

Z: smluvní cena zájezdu za osobu,

NSK: směnný kurz české koruny dle Kurzovního lístku ČNB vůči příslušné měně ke dni odeslání oznámení o zvýšení ceny zájezdu,

PSK: směnný kurz české koruny dle Kurzovního lístku ČNB vůči příslušné měně použitý pro stanovení smluvní ceny zájezdu,

Pro výpočet smluvní ceny zájezdu byl použit směnný kurz uvedený v daném/aktuálním katalogu, ceníku, nabídce nebo na webových stránkách CK.

Toto ustanovení o jednostranném navýšení smluvní ceny zájezdu včetně vzorců pro výpočet se obdobně použije také na možnost jednostranného navýšení cen dalších služeb poskytovaných CK klientovi podle příslušných článků ve SoZ.

V případě jednostranného navýšení smluvní ceny zájezdu CK písemně (e-mailem) oznámí klientovi hodnotu navýšení ceny zájezdu, důvod tohoto navýšení a vyzve ho k zaplacení navýšení ceny zájezdu ve lhůtě, která může činit nejméně 5 dnů ode dne odeslání výzvy, avšak nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Klient zaplatí hodnotu navýšení ceny zájezdu v hotovosti do pokladny CK nebo připsáním na účet CK u bezhotovostního placení.

Při kalkulaci katalogových cen zájezdů byl použit směnný kurz české koruny k EUR (euro) ke dni 01.09.2015, a směnný kurz české koruny k USD (americkému dolaru) ke dni 24.08.2015 dle kurzovního lístku ČNB (www.cnb.cz). Ceny zájezdů leteckou nebo kombinovanou dopravou vychází z cen letenek, které jsou leteckým přepravcem kalkulovány při kurzu 22,50 CZK za 1 USD a při ceně leteckého paliva 600 USD/MT. CK je oprávněna, pokud tak učiní letecký dopravce, jednostranným úkonem zvýšit ceny zájezdů leteckou nebo kombinovanou dopravou o 19 Kč za každou zpáteční letenku, a to za každých 0,10 CZK, o které aktuální kurz CZK za 1 USD převyší kalkulační kurz 22,50 CZK za 1 USD. Cena leteckého paliva se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen určených "Barges FOB Rotterdam High", uveřejněných v "Platts Marketscan" dostupném na www.platts.com (cena na světových trzích) za měsíc, který předchází měsíci, v němž má být účtován palivový příplatek. Jestliže tato průměrná cena leteckého paliva překročí kalkulační cenu 600 USD/MT, je cestovní kancelář oprávněna účtovat ke každému sedadlu palivový příplatek dle podmínek letecké společnosti provozující daný let.

8. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy klient čerpá v rámci akce Bonus 10.000 Kč k zájezdům slevu 10.000 Kč, klient může čerpat na zájezdy v každém roce maximální částku 2.000 Kč na SoZ, a to po celou dobu trvání platnosti bonusu, tedy na zájezdy v roce 2016, 2017, 2018, 2019 a 2020. Hodnotu bonusu 2.000 Kč lze uplatnit na letecké zájezdy z katalogu LÉTO 2016, není-li uvedeno jinak. Nárok na bonus lze uplatnit pouze dle stanovených podmínek formou poskytnutých služeb, a to pouze na vybrané zahraniční letecké zájezdy pořádané CK. Bonus 2000 Kč nelze v jednom roce sčítat a nelze nárokovat tento bonus ve formě finančního plnění. Klienti, kteří již čerpali první část bonusu v předchozích sezónách, pokračují v čerpání další části bonusu pro rok 2016 (2.000 Kč na smlouvu o zájezdu u zahraničních leteckých zájezdů s podmínkou zaplacení 50% ceny zájezdu při sepsání SoZ uzavřené do 31.03.2016). Tento bonus lze postupně čerpat každou sezónu až do roku 2020 s podmínkou zaplacení 50% ceny zájezdu, není-li uvedeno jinak, při sepsání SoZ uzavřené do konce února každého roku (viz ustanovení III. bod 2.)

#### IV. ODSTOUPENÍ OD SOZ ZE STRANY KLIENTA, ZE STRANY CK, Odstupné, Změna rezervace, Povinnosti CK a změna SoZ

1. Klient má právo zrušit SoZ s CK, a to zásadně písemnou formou a to kdykoliv před zahájením zájezdu. Dnem zrušení zájezdu se rozumí den doručení písemného vyhotovení zrušení SoZ do CK. V případě, že klient SoZ uvedeným způsobem zruší, uhradí klient CK následující odstupné (storno poplatek), přičemž výše odstupného je závislá na době zbývající do stanoveného počátku zájezdu, tj. do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb dle termínů uvedených ve SoZ. Odstupné je CK vypočteno z původní ceny uvedené ve SoZ. Výše odstupného, na kterých se CK s klientem podpisem SoZ dohodli, je následující:

- 15 % z ceny zájezdu 60 a více kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb
- 30 % z ceny zájezdu od 59 do 30 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb
- 50 % z ceny zájezdu od 29 do 21 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb
- 75 % z ceny zájezdu od 20 do 15 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb
- 100 % z ceny zájezdu v době kratší než 15 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb

b) 100 % z ceny pojištění, samostatné dopravy, ubytování nebo vybraných zájezdů bez ohledu na dobu zbývající do stanoveného počátku zájezdu, tj. do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb dle termínů uvedených ve SoZ.

V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, uhradí klient rozdíl do výše odstupného neprodleně. Uhrazené cestovní pojištění je nevratné. V případě úhrady zájezdu zaměstnavatelem na fakturu je tato úhrada ponížena o odstupné a vrácena zpět zaměstnavateli. CK doporučuje klientům uzavřít komplexní cestovní pojištění, které obsahuje také pojištění storna zájezdu, a to současně při podpisu SoZ.

2. Odstupné je splatné bez zbytečného odkladu, přičemž smluvní strany se dohodly, že pohledávka CK vůči klientovi na zaplacení odstupného se započte s dosud uhrazenou cenou zájezdu klienta. Poskytnuté zálohy (po odečtení odstupného) budou vráceny klientovi. Pokud se cestující nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí-li být z důvodu vážného narušení průběhu zájezdu vyloučen ze zájezdu, činí odstupné 100 % ceny zájezdu.

3. Odstoupí-li klient z důvodu, že nepřistoupil na změnu SoZ dle § 2531 Občanského zákoníku, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové SoZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SoZ, může-li CK takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové SoZ se platby uskutečněné na základě původní SoZ považují za platby podle nové SoZ. Případný rozdíl musí příslušná smluvní strana doplatit (vrátit) oprávněné smluvní straně bez zbytečného odkladu. Nedojde-li k uzavření nové SoZ, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi všechny finanční prostředky, s výjimkou dárekových poukazů a ostatních cenin použitých na úhradu ceny zájezdu dle zrušení SoZ.

4. Klient má právo na odstoupení od SoZ a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně napřevod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakéhokoliv odstupného při zrušení zájezdu ze strany CK ve lhůtě více než 21 dnů před prvním čerpáním služeb, dále při závažné změně programu, způsobu přepravy a zvýšení ceny zájezdu o více než 10%. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacích zařízení, pokud je náhradní zařízení stejné nebo vyšší kategorie, dále změna pořadí míst navštívených po trase autokarové přepravy, tedy změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů a dále změna nástupního či výstupního místa z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů. CK je oprávněna při nedosažení minimálního počtu klientů tj. 10 osob na 1 nástupní místo (u autokarové dopravy), nástupní místo změnit na jiné nástupní místo, a to nejpozději 48 hodin před plánovaným termínem odjezdu na zájezd. V případě změny nástupního místa nevzniká klientovi nárok na odstoupení od SoZ nebo na slevu či jině odškodnění nebo nárok na proplacení nákladů na dopravu na jiné nástupní místo.

5. CK je oprávněna, a to bez následků porušení SoZ, jednostranně provádět operativně změny programů a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zajistit původně dohodnutý program a služby dodržet s podmínkou zabezpečení náhradního programu a služeb v rozsahu a kvalitě shodné s původními podmínkami, které byly sjednány ve SoZ. Pokud CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejné nebo vyšší kvalitě než bylo ve SoZ sjednáno, jsou další případné nároky klientů vůči CK, případně smluvní pojišťovně podle zákona 159/1999 Sb. vyloučeny a klient tuto skutečnost bere na vědomí a podpisem SoZ s ní souhlasí.

6. Pokud nastanou mimořádné okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek ve SoZ, je CK povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takovéto změny je CK povinna sdělit klientovi bez zbytečného odkladu. V případě, že klient neodstoupí od SoZ ve lhůtě do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

7. CK si vyhrazuje právo bez porušení SoZ na změnu data a hodiny příjezdu i odjezdu, odletu či přiletu, dále na možnost změny trasy, věcného i časového programu z důvodu vyšší moci či z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodů mimořádných okolností např. nejistá politická a vojenská situace v navštívené zemi, stávky, dopravní problémy, dopravní poruchy, neštěstí, jakož i další okolnosti, které nemohla CK ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a případně vzniklé škody plynoucí ze změny programu zájezdu a ceny zájezdu. CK rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu zájezdu, tras a služeb z důvodu vyšší moci v průběhu zájezdu.

8. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 21 dnů před jeho zahájením, má klient nárok na penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo klienta na náhradu škody tím není dotčeno, CK se může zprostit povinnosti zaplatit penále nebo odpovědnosti za škodu, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků nebo vzhledem k vyšší moci.

9. V případě změny údajů osob v potvrzení SoZ je CK oprávněna účtovat klientovi poplatek ve výši 500 Kč/změna. V případě změny termínu zájezdu, změny ubytovacího zařízení či jakýchkoli dalších změn u potvrzené SoZ je CK oprávněna účtovat klientovi poplatek ve výši 1.000 Kč/SoZ. Tyto změny však mohou být provedeny nejpozději do 5 dnů před prvním dnem čerpání služeb při zachování podmínek již uzavřené SoZ. Od 4. dne před prvním dnem čerpání služby bude uvedená změna a každá další změna ze strany klienta posuzována jako storno původní objednávky, tedy storno SoZ ze strany klienta, kdy klient uhradí odstupné (viz ustanovení IV. bod 1).

10. CK může, mimo jiné, odstoupit od SoZ v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení klientů zpět.

11. CK si vyhrazuje právo na možnost odstoupení od SoZ s klientem v případech, které nemohla CK ovlivnit a které by měly vliv na kvalitu poskytnutých služeb. V těchto případech má klient rovněž právo na vrácení plné částky, bez dalších náhrad ze strany CK.

12. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení v rámci lokality, je-li tato změna provedena ze strany smluvního partnera CK. V tomto případě garantuje CK ubytování v jiném zařízení ve stejné nebo vyšší kvalitě a klient není oprávněn požadovat finanční náhradu (slevu) vůči CK. Dále si CK vyhrazuje právo přesunout termín odjezdu/odletu, místo odjezdu/odletu, trasu přejezdu a čas odjezdu/odletu včetně časového programu max. o 48 hodin. V mimořádných případech má CK právo na změnu trasy autobusové a letecké dopravy z důvodu efektivnosti zajištění dopravy. Ve všech těchto případech se nejedná o porušení SoZ ze strany CK.

13. Na základě předpisů a pravidel, běžných v mezinárodní letecké a autobusové dopravě, si CK vyhrazuje právo na změnu trasy letu, popřípadě cesty, uskutečnění mezipřistání či mimořádných zastávek, změny letecké nebo dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a změnu letového nebo dopravního řádu, a to bez porušení SoZ ze strany CK. Vlivem přeplněných letových koridorů, změn počasí, technických nebo provozních příčin apod. může dojít ke zpoždění letu. Na palubách letadel jsou nápoje a jídla zpoplatněny (nejsou zahrnuty v ceně zájezdu), není-li uvedeno jinak.

14. CK si vyhrazuje právo před zahájením zájezdu odstoupit od SoZ v případě, že klient nebo v jeho zastoupení obchodní zástupce nezaplatí cenu zájezdu v plné výši, dále pokud se klient nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, případně když klient poskytne CK nesprávné či neúplné údaje (např. při vyplňování SoZ, vízových formulářů apod.).

15. V případě prodeje zájezdu v systému Last Minute upozorňujeme na skutečnost, že přestože je zachována předepsaná kvalita a množství služeb, může být klient ubytován i v jiném typu pokoje či apartmánu (studia) nebo v jiném ubytovacím zařízení. Dále si CK vyhrazuje právo využívat k ubytování klientů také další kapacity dle nabídky smluvního partnera CK. O všech uvedených změnách je CK oprávněna informovat klienta i na místě.

16. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena klientem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena z důvodu vyšší moci.

#### V. PRÁVA A DOPORUČENÍ PRO KLIENTA, CESTOVNÍ DOKLADY

1. Klient má právo být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách a na finanční náhrady při odstoupení od SoZ ze strany CK, jak je uvedeno ve VSP. CK doporučuje klientům, aby dodržovali všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním nenarušovali průběh zájezdu ostatních klientů. CK nese žádnou zodpovědnost za případné finanční škody v případě, kdy klient ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady či zavazadla. Klient si pro zpáteční cestu sám na své náklady opatří náhradní doklady.

2. Klient předá ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo při jeho příjezdu. Při zjištění poškození ubytování (ubytovacího zařízení) ze strany klienta, má možnost CK vymáhat na klientovi finanční náhradu. V některých ubytovacích kapacitách klient souhlasí s úhradou kauce při nástupu na ubytování, která mu bude po odevzdání ubytovacího zařízení bez závad vrácena. Klient je odpovědný za škodu způsobenou jím na ubytovacím zařízení.

3. Způsobí-li klient nebo osoby s ním ubytované na ubytovacím zařízení škodu, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu delegátovi CK a upozorní recepci ubytovacího zařízení. Klient uhradí případnou škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby.

4. V případě, že klient plánuje nástup do ubytovacích zařízení v jinou dobu, než je stanovena ve SoZ, eventuelně ve voucheru, upozorní klient na toto skutečnost CK předem a to zásadně písemně, nejpozději však 7 dní před datem zahájení čerpání služeb dle termínů uvedených ve SoZ. V tomto případě není možné ze strany klienta požadovat v případě nečerpání některých služeb finanční kompenzaci vůči CK.
5. Brát s sebou zvířata není dovoleno, není-li v daném případě stanoveno po předchozí písemné domluvě jinak. Smluvní dopravci neakceptují přepravu zvířat v dopravních prostředcích.
6. Při příjezdu se klient musí prokázat voucherem - ubytovacím poukazem, na základě kterého bude čerpat služby dle SoZ.
7. CK klientům doporučuje, aby dodržovali veškeré právní, celní a devizové předpisy České republiky a navštívené země. Klient, který během cesty nebo během zájezdu poruší zákonné předpisy nebo průběh a program pobytu, může být vyloučen z účasti na zájezdu, a to bez nároku na náhradu nevyčerpaných služeb. Případné soudní spory mezi klientem a CK budou postoupeny dle vzájemné dohody mezi klientem a CK k řešení příslušnému soudu v sídle CK.
8. Klient je osobně zodpovědný za platný cestovní doklad, přičemž dbá, aby platnost trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu a pro udělení víza, aby byla do pasu k dispozici pro každou zemi minimálně jedna volná strana. Víza zajišťuje CK, není-li uvedeno jinak, přičemž klient poskytne ve stanoveném termínu veškeré požadované materiály: řádně vyplněné a podepsané vízové formuláře, fotografie, cestovní a další vyžadované doklady. Pokud klient nedodá CK požadované podklady, zajišťuje si víza samostatně.
9. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza vždy samostatně. CK nenese odpovědnost za neudělení víz. V případě, že klient mladší 18 ti let čerpá služby bez doprovodu zákonného zástupce, doporučuje CK, aby měl klient během cesty i po dobu čerpání služeb s sebou notářsky ověřený souhlas zákonného zástupce s vycestováním v českém i anglickém jazyce. Pro cesty do Černé Hory a tranzitní přejezd přes Bosnu a Hercegovinu je nutný cestovní pas. Klient nahlásí v CK účast cizích státních příslušníků na zájezdu.
9. CK neručí za případné posuny letů/zpoždění či přesunutí letu a upozorňuje na možnost jejich vzniku. CK negarantuje návaznost jednotlivých dopravních spojů. Klient musí brát tuto možnost v úvahu a plánovat tak i své další příjopy a následný program. CK neručí za následně vzniklé škody klienta tím, že došlo k časovým posunům. CK upozorňuje, že v případě posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od SoZ, náhrada nevyčerpaných služeb ani náhrada jakékoliv škody s tímto spojené.
10. Dále CK upozorňuje klienta, že u zájezdu je první a poslední den určen především k zajištění dopravy a transferu a k následnému ubytování. Nelze považovat tyto dny za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V případě např. zpoždění letu, může být přilet do cílové destinace až v ranních hodinách. V tomto případě je vyloučena odpovědnost CK a klient a CK se dohodli, že nelze vyžadovat po CK jakékoliv plnění či náhrady škody z důvodu tzv. zkráceného pobytu. Do celkového počtu nocí je tedy započítána 1 noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován do 12:00 hodin následujícího dne.
11. Dále se CK s klientem dohodli, že v případě vzniku závažné okolnosti, kdy bude nutné ubytovat klienta v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Tato změna ubytování může být klientovi oznámena i v místě pobytu a může se vztahovat i jen na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek SoZ je považován stav, pokud náhradní ubytovací zařízení je minimálně stejné kategorie, jako ubytovací zařízení uvedené ve SoZ. Další nároky vůči CK jsou ze strany klienta vyloučeny. Klient podpisem SoZ prohlašuje, že se seznámil s celkovým popisem ubytovací kapacity, včetně detailního popisu ubytovacího místa včetně jeho polohy, kategorie, stupni vybavenosti, počtem noclehů, rozsahem stravování a typem dopravy a že je mu známa kvalita služeb, jež je zahrnuta v ceně zájezdu.
12. Pokud se klient z vlastní vůle rozhodne nečerpat objednané a zaplacené služby, nevzniká mu ze strany CK nárok na finanční kompenzaci těchto nevyužitých služeb (včetně účasti na výletech).
13. Každý klient cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

## VI. REKLAMACE, ZAVAZADLA

1. Klientům se doporučuje uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém tak, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Klient je oprávněn veškeré své výhrady sdělit písemně či ústně na místě samém zástupci CK/delegátovi, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi CK tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě, a dále má právo sepsat se zástupcem CK/delegátem CK, případně jiným odpovědným pracovníkem CK o tomto reklamačním protokolu, který je nedílnou součástí reklamačního řízení. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v sídle nebo místě podnikání, zástupcem CK v místě pobytu nebo u jiného pověřeného pracovníka CK. Předání a převzetí reklamačního protokolu podepíše zástupce CK, vedoucí provozovny nebo jiný pověřený pracovník CK i klient. CK klientovi vydá písemné potvrzení, kdy klient reklamaci uplatnil a dále potvrzení o datu a způsobu uplatnění reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnuté reklamace. Doporučuje se písemné podání reklamace, kde budou uvedeny osobní údaje klienta, předmět reklamovaných služeb, zejména číslo SoZ, popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se klient reklamaci domáhá.
2. V případě, že informace budou klientem dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení dodatečných doplňujících údajů CK. Ze zákona má CK jako prodávající lhůtu pro vyřízení reklamace 30 kalendářních dní, pokud se nedohodne s klientem na jejím prodloužení. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy je reklamace doručena prodejci (do CK nebo obchodnímu zástupci). Pokud je reklamace podána písemně doporučenou poštou, dnem začátku běhu 30denní lhůty pro vyřízení reklamace je opět den následující po dni, kdy je reklamace doručena do CK nebo obchodnímu zástupci (například ode dne následujícího po dni, kdy pošta oznámí doručení zásilky).
3. Při výskytu závad v plnění se klientovi doporučuje působit v tom směru, aby se event. škodám dalo zabránit nebo aby byly co nejmenší. Je nutné, aby klient poskytl součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Doporučuje se nejen podat informace, ale i předložit doklady prokazující skutkový stav. Umožňuje-li to povaha věci, měl by klient umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se zástupce CK přesvědčil o oprávněnosti reklamace.
4. Dojde-li k okolnostem, jejichž průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz výšší moc) nebo k okolnostem na straně klienta, na základě kterých klient zcela nebo částečně nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na náhradu plnění nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky ze SoZ týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami vydanými dopravcem.
5. Poruší-li CK své povinnosti ze SoZ, je klient oprávněn toto porušení reklamovat, avšak bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od posledního dne čerpání služeb. V opačném případě právo klienta na jakékoliv náhrady zaniká. Bylo-li uzavřeno SoZ zajištěno jinou cestovní kanceláří nebo obchodním zástupcem, je tato lhůta zachována, i pokud klient bude reklamovat porušení závazků ze SoZ řádně a včas u zprostředkujícího obchodního zástupce.
6. Oprávněná reklamace bude ze strany CK vyřízena tak, že CK poskytne klientovi bezplatné odstranění vady služby, a to zejména poskytnutím nové náhradní služby v místě pobytu. Není-li možno odstranit vadu služeb nebo poskytnout novou náhradní službu, poskytne CK přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
7. CK klientovi doporučuje nalozit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici si zavazadla převzít a stejně tak postupovat při cestě zpět. V destinaci je zpravidla klientům k dispozici již na letišti zástupce CK. Váhový limit pro zavazadlo je stanoven 15 kg/osoba od 2 let. Každý klient může mít 1 zapsané zavazadlo. Nad 15 kg je hrazeno přepravné. CK nabízí klientům možnost dokoupení nadváhy při letecké dopravě (viz. [www.kovotour.cz](http://www.kovotour.cz)). Případné pojistné události si zajišťuje klient samostatně u pojišťovny, se kterou bylo sjednáno příslušné pojištění. Ztrátu, odcizení, poškození či pozdní dodání zavazadel reklamuje klient ihned přímo u dopravce (CK nenese odpovědnost za ztrátu, odcizení, poškození či pozdní dodání zavazadel, toto reklamuje klient ihned u příslušného dopravce a řídí se jeho pokyny).
8. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň služeb, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve SoZ, pořádaných jinými subjekty, které si klient objedná na místě u zástupce CK/ delegáta CK, hotelu či jiné organizace. Záruky se nevztahují na výlety zdarma či dárek zdarma. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé klientovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. CK rovněž neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena klientem, třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu, případně neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.
9. Dle zákona o ochraně spotřebitele se klient může obrátit na Českou obchodní inspekci a zahájit tak řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); web [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## VII. POJIŠTĚNÍ AVYŠŠÍ MOC

1. V ceně zájezdu je obsaženo povinné smluvní pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. CK je povinna předat klientovi současně se SoZ 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 s tím, že v případě, že klientovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR (pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu), poskytne mu pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR včetně poskytnutí nezbytných služeb do doby odjezdu. Zajistí-li si klient dopravu na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu a ostatní nezbytné služby zajišťovala sama. Pojistné krytí je zajišťováno 24 hodin denně. Pojištění začíná prvním dnem čerpání služeb a končí posledním dnem čerpání služeb.
2. V povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku dle zák. 159/1999 Sb. vznikne klientovi CK právo na plnění v případech kdy CK:
  - a) nevrátí klientovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
  - b) nevrátí klientovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti,
  - c) neposkytne klientovi, na kterého se vztahuje SoZ uzavřená mezi klientem a CK, dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu.
3. Pojistnou událostí ve věci pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. jsou pouze skutečnosti uvedené v ustanoveních VII. bod 2a, b, c. Nároky klienta, které mu vznikly vůči CK z důvodu celého či částečného nesplnění SoZ viz. ust. VII. 2a, b, c přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění dle pojistné smlouvy mezi CK a pojišťovnou. Všeobecné pojistné podmínky pojištění, záruky pro případ úpadku CK uvedené pod číslem VPPU2000 schválené Ministerstvem financí pod č. j. 322/88454/ 2000 dne 27. 09. 2000 s účinností od 2. 10. 2000, ve kterých jsou uvedena veškerá ustanovení týkající se tohoto pojištění, jsou k dispozici u CK a u všech jejích obchodních zástupců. V těchto ustanoveních jsou uvedeny postupy při pojistné události, povinnosti pojištěnce, povinnosti pojištěného, povinnosti pojistitele, plnění pojistitele, pojistná částka, pojistné, nárok pojistitele na úhradu vyplácené částky včetně přechodu práv na pojistitele a další závěrečná ustanovení, CK a klienta. Podpisem SoZ klient prohlašuje tu skutečnost, že se s VSP jakož i se Všeobecnými pojistnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku CK seznámil a že je přijímá bez výhrad.
4. Za neodvratitelnou událost, na kterou nemá CK i přes veškerou snahu či aktivitu vliv, nepřebírá CK odpovědnost, jakož i za škody a důsledky plynoucí z těchto mimořádných okolností. Za neodvratitelnou událost, tzv. vyšší moc, se považují např. stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, lokální války, povstání, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života klientů, vzpoury, vojenský převrat vedoucí k všeobecnému chaosu, teroristické útoky, důsledky imigrační politiky, zničující přírodní katastrofy typu zemětřesení, výbuchu sopky, záplav, tsunami, orkáň, silných vichřic, tornád či bouří napáchajících škody na pláži, epidemie nemoci ohrožujících zdraví a životy klientů, nepředvídatelné technické problémy letadel apod. Události tzv. vyšší moci nemohou být předmětem

reklamače za účelem finanční kompenzace. V případě vzniku události z důvodu tzv. vyšší moci pohlíží CK na újmu situace jako na nouzový stav, kdy je CK oprávněna před nástupem klienta na zájezd bez jakéhokoli dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od SoZ nebo vypovědět SoZ. CK má právo na úhradu poskytnutých služeb. Nejvyšší prioritou je ochrana zdraví a života klientů, v případě přerušení zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci budou klienti okamžitě dopraveni do ČR. V případě neposkytnutí určitých služeb z důvodu tzv. vyšší moci, nemá klient nárok na slevu z ceny zájezdu ani na odstoupení od SoZ. Eventuální další výdaje spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK proplaceny.

5. Klientům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Klient bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím cestovní pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému klientovi při nastalé pojistné události poskytnout a klient nese sám veškeré rizika a náklady s tím související. Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CK klient podpisem SoZ stvrzuje, že je seznámen s podmínkami cestovního pojištění a souhlasí s nimi.

## VIII. ZÁKLADNÍ INFORMACE K ZÁJEZDŮM

Tyto informace jsou pro klienta zásadní a znamenají pro něj orientaci ve věci poskytovaných služeb plynoucích ze SoZ s CK.

1. Pobyt - Základní pobytovou jednotkou je jeden týden, není-li uvedeno jinak. Klient může zakoupit u CK nebo obchodního zástupce jakékoli množství týdnů, ale i pobyty, jejichž celková délka není násobkem 7. Ve všech turistických oblastech je nutno ze strany klienta počítat se zvýšeným hlukem, zejména pak v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou hostů. Tento hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb. V období mimo hlavní sezonu může dojít k situaci, že některá zábavní zařízení, prodejny, služby (např. venkovní či vnitřní bazény, lyžařské sjezdovky, skibusy apod.) mohou být uzavřeny nebo mimo provoz. Za tuto skutečnost nemá CK žádnou odpovědnost. CK upozorňuje na skutečnost, že v jižních zemích dochází k výpádkům dodávky elektrické energie a vody, popř. může docházet v lyžařských destinacích k automatickému utlumení vytápění v dopoledních a brzkých odpoledních hodinách. V jižních zemích CK nedoporučuje konzumaci vody přímo z vodovodu. Ve snaze předejít zdravotním problémům CK klientům doporučuje konzumovat vodu balenou. CK upozorňuje na skutečnost, že chemické složení vody (např. soli) je odlišné od složení vody v ČR. CK upozorňuje na skutečnost, že provozovatel ubytovací kapacity neručí za ztrátu cestovních dokladů, finančních prostředků, šperků a jiných cenných předmětů a CK za ně nemá odpovědnost. Doporučujeme proto jejich uložení vždy v hotelovém trezoru. CK dále upozorňuje na tu skutečnost, že nápoje k jídlům (kromě snídaní) nejsou zahrnuty v ceně zájezdu (není-li uvedeno jinak). K jižním zemím rovněž patří výskyt hmyzu a jiné fauny, proto CK doporučuje vzít s sebou repelentní přípravky a pro bezproblémové koupání rovněž boty do vody. Minibary na pokojích neslouží k uchování vlastních potravin a nápojů. Stavební styl v ubytovacích kapacitách obvykle umožňuje zvukovou propustnost stěn, stropů a podlah se sousedními pokoji. Úroveň a rychlost služeb zajišťovaných místním personálem v destinaci odpovídá zejména mentalitě a místním zvyklostem. U cesty do exotických zemí doporučujeme očekávat dle informací Ministerstva zahraničních věcí.

2. Doprava:

a) Klienti CK se mohou rozhodnout, zda budou cestovat vlastní dopravou nebo využijí autokarovou, leteckou nebo kombinovanou dopravu.

b) Pro autokarovou dopravu využívá CK autokary smluvních dopravců. V případě, že se klient rozhodne pro autokarovou dopravu, souhlasí, že bude respektovat Přepravní podmínky. Autokary zpravidla vyjíždí jeden den před nástupem na ubytování v ubytovacích kapacitách, není-li uvedeno jinak. CK doporučuje klientům, aby se dostavili k plánovanému odjezdu včas, minimálně však 30 minut před plánovaným odjezdem na nástupní místo, není-li uvedeno jinak. V případě, že klient zmešká odjezd autokaru, nemá nárok na jakoukoli kompenzaci za nečerpané služby, nevzniká mu nárok ani na náhradní způsob dopravy do destinace či změnu termínu. Vzhledem k bezpečnosti v průběhu cesty musí mít každý klient, včetně dětí do 2 let, své vlastní sedadlo a tedy zakoupenou jízdenku. Klientům se nevystavuje místenka na sedadla. V průběhu cesty je klientům k dispozici technický průvodce či zaškolení řidič, není-li uvedeno jinak. Technický průvodce po dobu cesty není pro klienta nárokovatelný. V průběhu cesty jsou prováděny přibližně po každých 3 až 4 hodinách cca 30 min. bezpečnostní zastávky na vytipovaných odpočívadlech. Ani naše CK nemůže svým klientům sto procentně zaručit, že během cesty nedojde k jakémukoli zpoždění. Zpoždění mohou nastat jednak díky hustému provozu na silnicích a následným kolonám aut či delšímu odbavování na vybraných hraničních přechodech apod. Klient ovšem nemá právo v případě zpoždění na odstoupení od SoZ či na jinou náhradu a je nutné brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu při plánování přípojů, dovolené, obchodních jednání apod. V letních měsících je v případě bezproblémového průběhu cesty příjezd k ubytovacímu zařízení plánován v dopoledních hodinách, zatímco odjezdy autobusů musí být až po povinném odpočinku řidičů, to znamená ve večerních hodinách.

c) K odbavení na letišti je nutné dostavit se s dostatečným časovým předstihem minimálně však dvě hodiny před plánovaným odletem, dle pokynů, které klient od CK obdrží. V případě, že klient zmešká odlet letadla, nemá nárok na jakoukoli kompenzaci za nečerpané služby, nevzniká mu nárok ani na náhradní způsob dopravy do destinace či změnu termínu. CK nenese odpovědnost za škody spojené se zpožděním letadla, poškozením zavazadel a upozorňuje na možnost jejich vzniku. Za tyto skutečnosti ručí přepravce. Při plánování obchodních schůzek, cesty následných přípojů zpět do místa bydliště je nutné počítat i s možným delším zpožděním. V případě časného nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večere v hotelu). První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny k přepravě, nikoliv již k vlastní dovolené. Změny letového řádu jak z ČR, tak z místa dovolené, se mohou uskutečnit i na poslední chvíli. V případě změny letového řádu nevzniká klientovi nárok na odstoupení od SoZ nebo na slevu či na jiné odškodnění. Klient bere na vědomí, že letové časy mohou být realizovány v nočních či brzkých ranních hodinách. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Doba trvání transferu z letiště do jednotlivých ubytovacích kapacit jsou pouze orientační, závisí na hustotě provozu a dalších skutečnostech, které nelze dopředu předpokládat ani nijak ovlivnit.

d) CK klientům doporučuje seznámit se s přepravními podmínkami smluvních společností zajišťujících autokarovou a leteckou dopravu na zájezd (viz. [www.kovotour.cz](http://www.kovotour.cz)). Podpisem SoZ se tyto přepravní podmínky stávají pro klienty závaznými. Klienti se řídí mimo jiné pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené CK, dodržují stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi včetně předpisů dopravců a ubytovatelů (např. při přepravě nemocného cestujícího a těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zříká letecká společnost jakékoli zodpovědnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení..


3. Ubytování, stravování:


a) Voucher - je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher nejpozději 7 dnů před termínem zahájení čerpání služeb společně s ostatními pokyny na cestu, avšak za předpokladu úplné úhrady celkové smluvní ceny klientem vůči CK. V případě prodeje zájezdu v termínu kratším než 7 dnů před odjezdem obdrží klient pokyny a ostatní náležitosti neprodleně po připsání 100 % ceny zájezdu na účet CK. CK si vyhraduje možnost předat klientovi voucher i přímo u odjezdu, případně na letišti.


b) Ubytování - u každé kapacity je uveden první den čerpání služeb dle SoZ. Klienti jsou v den příjezdu ubytováni nejdříve v 16.00 hod., v den odjezdu klienti opouští ubytování nejpozději do 10.00 hod., což jsou běžné mezinárodní zvyklosti. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. CK upozorňuje klienty, že pokud je v pokoji přistýlka, je nutno počítat s omezeným prostorem v pokoji. Ubytovací zařízení nelze srovnávat s komfortem domácího ubytování. Rozmístění osob na lůžka a přistýlky je vždy stanoveno (již v okamžiku sepsání SoZ) podle věku, a to od nejstarší osoby k nejmladší.


c) Ubytování - všechny ceny ubytování jsou zpravidla uvedeny za osobu na základním lůžku/zájezd (není-li uvedeno jinak) v uvedeném typu pokoje dle nabídky CK. Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující poslední den zájezdu. Ceny za osoby na přistýlkách nebo na 3. a každém dalším lůžku je možno čerpat s min. 2 plně platícími osobami, není-li uvedeno jinak. Stravování začíná a končí s ubytováním. Informace o slevách a příplatcích jsou uvedeny u jednotlivých kapacit.


CK upozorňuje na skutečnost, že kategorizace ubytovacích zařízení se může v jednotlivých zemích lišit a na tu skutečnost, že jsou rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení mezi jednotlivými destinacemi. K tamním zvyklostem a předpisům je nutné přihlídnout nejen při hodnocení ubytování a stravování, ale i při posuzování úpravy okolí hotelu a hygienických podmínek. Tolerantnější či přísnější mohou být i normy k životnímu prostředí, dle dané turistické lokality. Z výše uvedených důvodů používá CK u ubytovacích kapacit smluvních partnerů symbolu lodiček, kterým vyjadřuje vlastní názor na kategorii ubytování a kvalitu poskytovaných služeb. Počet lodiček vyjadřuje celkový dojem z jednotlivých zařízení, přičemž si hodnocení se bere v úvahu kvalita ubytování, pestrost služeb, celková poloha, bohatost stravy, doplňkové služby. Jedna lodička označuje kapacitu jednoduchého a standardního typu, přičemž se stoupajícím počtem (max.5) lodiček stoupá úroveň poskytovaných služeb:

 - velmi jednoduše vybavená ubytovací kapacita určena pro nenáročné klienty vesměs se sociálními zařízeními na patře

 - ubytovací kapacity turistické třídy s jednoduchým, ale praktickým zařízením

 - ubytovací kapacity střední - solidní kvality se solidním vybavením a službami

 - ubytovací kapacity vyšší střední kategorie s nadstandardním vybavením a službami

 - luxusní ubytovací kapacity pro nejnáročnější klienty.

d) Stravování – v ubytovacích zařízeních, které nabízí CK, je nabízeno formou snídaně, polopenze (snídaně a večere), plné penze (snídaně, oběd a večere) nebo formou all inclusive či light all inclusive. Rozsah a popis stravování je uveden v popisu ubytovacího zařízení. Rozsah a kvalita stravování závisí na třídě, kategorii, velikosti (celkového počtu pokojů v daném ubytovacím zařízení), ceně ubytovací kapacity, jakož i na místních tradicích a zvyklostech. Čerpání stravovacích služeb může být časově omezeno, včetně programu All Inclusive. Časy čerpání jednotlivých služeb, pokud jsou uvedeny, jsou orientační, mohou se měnit v průběhu sezony. V ubytovacích zařízeních se vaří většinou mezinárodní strava obsahující i místní speciality. V ubytovacích zařízeních nižší a střední kategorie snídaně například obsahuje pečivo, džem, vejčička, sýr, salám, děle kávu, čaj a postupmíxové nápoje. K večeri i u ubytovacích zařízení nižší kvality i 3\* můžeme očekávat pouze jedno teplé jídlo. Není-li uvedeno jinak, nápoje k večeri event. k obědu nejsou zahrnuty v ceně a podléhají přímé úhradě, stejně tak jako event. náplň minibaru na pokoji. V případě nečerpaní poslední stravovací služby z důvodu odjezdu z destinace je zpravidla poskytnuta klientovi náhrada ve formě balíčku, obsahem balíčku nikdy nejsou tekutiny). Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování. Stravování končí a začíná s ubytováním. Při individuálním stravování nelze v apartmánu očekávat kompletní kuchyňské vybavení. Upozorňujeme na skutečnost, že vybavení kuchyňského koutu může být v omezeném množství.

e) Speciální požadavky – při zakoupení zájezdu může klient sdělit speciální požadavek jako např. ubytování v přízemí, v poschodí, s orientací na moře, ubytování vedle rodiny nebo umístění v přední části dopravního prostředku apod. CK se vynasází požadavkům vyhovět, nelze je však garantovat, jelikož se nejedná o placenou službu. Pokud se nepodaří speciální požadavek zajistit, klientovi nevzniká nárok na kompenzaci ani slevu. CK nenese odpovědnost za přidělování pokojů v ubytovací kapacitě, toto je v plné kompetenci ubytovatele.

f) Pláž a moře – CK neodpovídá za případné znečištění pláží či moře na základě klimatických či jiných faktorů. Údaje o vzdálenostech jsou v katalogu orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Kapacita lehátek a slunečníků je omezena a plážový servis může být ze strany hoteliérů v průběhu sezony pozměněn.

g) V katalogu a dalších propagačních materiálech CK je k dispozici popis a ilustrační fotografie ubytovacích zařízení. Jako obrazový materiál slouží různé prospekty a fotografie, kde každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí a vybavením nebo mohou mít jiný design, barvu apod. a není možné klientovi v katalogu a dalších propagačních materiálech představit všechny typy pokojů, proto je nutné považovat tyto obrázky jako ilustrační. Nemusí přesně odpovídat přidělenému pokoji, popřípadě u interiéru nebo exteriéru ubytovacího zařízení se musí brát ohled také na období vyhotovení fotografie. V katalogu a dalších propagačních materiálech jsou také i takzvané ilustrační fotografie, které nemusí přesně odpovídat popisu ubytovacího zařízení, pláže, sjezdovky, okolí ubytovacích zařízení apod. Všechny vzdálenosti, které jsou uváděny v katalogu a dalších propagačních materiálech, jsou orientační, popis jednotlivých ubytovacích zařízení a jejich okolí a popis hotelových služeb odpovídá skutečným známým v době přípravy katalogů. CK nemůže být odpovědná za případné změny, které nastaly později (např. stavební činností v okolí apod.). CK nemůže být zodpovědná za nepředvídatelné vlivy životního prostředí na kvalitu služeb (jako např. krátkodobé znečištění moře vlivem změny počasí a další události, které mohou vést k dočasnému omezení spotřeby vody či



elektrické energie, dále také změny majitele ubytovacího zařízení a tím i změny a rozsah služeb apod.). CK nemůže nést odpovědnost za tím nebo úpravu pozemků sousedících s danou kapacitou, jelikož tyto pozemky nejsou jejich součástí. Není v kompetenci CK ovlivnit národnostní, věkové či jiné složení klientely jednotlivých ubytovacích kapacit. O této skutečnosti rozhoduje hoteliér. CK nezodpovídá za chování ostatních hostů.

4. Pobytová taxa - každý host v Chorvatsku, Albánii a Černé Hoře (od 7 let) hraří pobytovou taxu (je součástí ceny). Pobytová taxa se platí při koupi zájezdu v CK a vypočítává se z počtu pobytových nocí. Pobytová taxa (značí se B. P. - boravišna pristojba/taxa) je obdobou našeho lázeňského poplatku. V zmiňovaných lokalitách pobytová/místní taxa zpoplatněna. Úhrada je splatná v hotovosti v místě pobytu při nástupu na ubytování formou povinného příplatku.

5. Slevy/akce - CK nabízí svým klientům různé druhy slev/akcí. Slevy/akce jsou poskytovány ze základní katalogové ceny. Slevy/akce je možno uplatnit pouze při uzavření SoZ, nikoliv dodatečně nebo zpětně. Platnost slev/akcí je omezena časově, kapacitně nebo i jinak a je v pravomoci CK tyto slevy/akce jednostranně vyhlásit a rovněž jednostranně ukončit. Informace o slevách/akcích a příplatcích jsou uvedeny u jednotlivých kapacit, na [www.kovotour.cz](http://www.kovotour.cz) a v katalogích.

6. Delegát CK/Zástupce CK - CK nabízí svým klientům ve většině pobytových míst službu delegáta/zástupce CK v místě pobytu. Zástupce CK je pracovníkem CK a je k dispozici klientovi v nahlášených termínech a hodinách. Telefonický kontakt na zástupce CK je vždy uveden na informační tabuli či v informační knize v daném ubytovacím zařízení, ve kterých jsou sdělovány a aktualizovány veškeré nezbytné informace pro klienta. Součástí práce zástupce CK je zajišťování fakultativních výletů, které jsou zabezpečovány smluvní partnerskou společností v destinaci a CK za jejich kvalitu a obsah nenes zodpovědnost. V případě reklamace výletu se doporučuje vždy záležitost vyřešit se zodpovědnou osobou přímo na místě. CK rovněž během sezony zajišťuje tzv. sezonní nepřetržitou službu pro nepředvídatelné situace na tel.: 00420 602 727 302 a která je určena pouze pro případ nouze klientů v zahraničí. U zástupce CK je rovněž možnost zajistit si prodloužení pobytu podepsáním nové SoZ. Z organizačních důvodů nelze požadovat stálou přítomnost zástupce CK v každém pobytovém zařízení, proto ve vybraných lokalitách je zástupce CK k zastížení pouze na mobilním telefonu v rámci pohotovostní linky. Bližší informace jsou součástí odbavení zájezdu. Služba delegáta/zástupce CK není pro klienta nárokovatelná. Proto není možné požadovat po CK jakoukoliv slevu v případě, že delegát/zástupce CK není přítomen v místě pobytu.

7. Podpisem SoZ klient jednoznačně prohlašuje, že byl úplně, řádně a srozumitelně informován o všech skutečnostech, které mohly mít vliv na jeho rozhodnutí o koupi zájezdu, zejména s ohledem na všechna ustanovení v § 2527 odst. 1 a 2, § 2524 a § 2528 zákona č. 89/2012 Sb.

8. Ve věci aplikace zákona č. 89/2012 Sb. se klient a CK a to podpisem SoZ dohodli:

a) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena a) platí, že smluvní strany jsou jednoznačně uvedeny ve SoZ

b) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena b) platí, že termíny zahájení a ukončení všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí, jsou uvedeny v katalogích nebo propagačních materiálech CK s tím, že pro klienta jsou vždy zásadně závazné údaje uvedené ve SoZ

c) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena c) platí, že cena zájezdu a platby za zájezd jsou jednoznačně uvedeny ve SoZ

d) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena d) platí, že způsob, jakým má klient uplatnit své právo z porušení povinností pořadatele, jsou jednoznačně uvedeny ve VSP

e) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena e) platí, že v případech, kdy je klient povinen zaplatit CK odstupné při odstoupení od SoZ včetně jeho výše, jsou tyto údaje jednoznačně uvedeny ve VSP

f) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena a) platí, že ve věci služeb, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, jsou veškeré údaje úplně, řádně a srozumitelně uvedeny, včetně veškerých informací v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK

g) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena b) platí, že ve věci ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky) jsou úplně, řádně a srozumitelně uvedeny v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK s tím, že závazné jsou pro obě smluvní strany údaje uvedené ve SoZ

h) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena c) platí, že ve věci druhu dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, jsou charakteristické znaky nebo třídy uvedeny ve SoZ s tím, že v oblasti dopravy autobusy splňují tyto příslušné evropské normy i v oblasti bezpečnosti silničního provozu a v oblasti kultury cestování

i) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena d) platí, že ve věci stravování jsou veškeré údaje úplně, řádně a srozumitelně uvedeny, včetně veškerých informací v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK

j) k § 2524 zákona č. 89/2012 Sb. platí, že ve věci pasových a vízových požadavků pro občany ČR včetně zdravotních formalit, které jsou nutné pro cestu a pobyt, jakož i o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, podala CK základní informace do VSP a doplňující informace CK doporučuje ověřit u příslušných institucí.

k) k § 2528 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 platí, že základní informace o minimálním počtu klientů (klientů) včetně termínů, kdy nejpozději před odjezdem musí být klientovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a CK zájezd ruší, jsou úplně, řádně a srozumitelně uvedeny ve SoZ

## IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTŮ

1. CK zpracovává osobní údaje svých klientů s jejich souhlasem jednak pro realizaci nabízených služeb (uzavření SoZ), za účelem vedení klientů v databázi pro realizaci slev, pro oslovování klientů obchodními sděleními podle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění, obsahujícími nabídky služeb CK KOVOTOUR PLUS s.r.o. a pro předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU a pro předávání dat leteckým společnostem a pojišťovnám, které zajišťují pojištění klientů zprostředkované CK. Tyto údaje jsou zpracovávány a uchovávány jak vlistinné, tak ve elektronické podobě.

2. Pro uzavření SoZ jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení, dále národní identifikátor, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu. Pro předávání osobních údajů do zahraničí smluvním partnerům, leteckým společnostem a pojišťovnám jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození. Pro evidenci v databázi klientů, kterým je poskytována sleva, případně pro potřeby oslovování obchodními sděleními obsahujícími nabídky služeb CK, jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa, e-mailová adresa, telefon. Klient má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, a to písemným prohlášením.

3. Souhlas se zpracováním osobních údajů klientů za účelem uvedeným v IX. 1. a IX. 2. dává klient podpisem SoZ.

4. Informace o jménech účastníků zájezdu a místech jejich pobytu se nesdělují třetím osobám ani v naléhavých případech. Účastníkům zájezdu se proto doporučuje poskytnout svým příbuzným přesnou adresu místa dovolené.

Klient výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že CK je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy klienta (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); CK je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany klienta v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou klientem udělovány dobrovolně a bezplatně.

## X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto VSP vstupují v platnost dne 01.05.2016 a platí do odvolání a nahrazují všechny dříve vydané VOP/VSP. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, přičemž chyby tisku jsou vyhrazeny. Zároveň jsou vyhrazeny jakékoli změny VSP. Uzavřením SoZ klient akceptuje a schvaluje tyto VSP jako nedílnou součást SoZ a klient podpisem SoZ prohlašuje, že si VSP úplně a řádně přečetl, a že jsou mu srozumitelné. Tyto VSP jsou nedílnou součástí katalogů CK a SoZ, kterou klient obdrží. S odkazem na zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, Klient podpisem SoZ dobrovolně souhlasí s tím, aby smluvní CK, zaměstnanci smluvních CK a smluvní partneři, kteří se podílí na zajištění zájezdů, zpracovávali jeho osobní údaje a údaje jeho spolucestujících, kteří jsou uvedeni na SoZ. Klient tímto dává souhlas ve smyslu ust. § 5 odst. 5 a § 9 písm. a) zák. č. 101/2000 Sb. a zprošťuje je povinnosti mlčenlivosti o těchto údajích, pro účely bodu IX. Klient rovněž bere na vědomí poučení CK jako správce a zpracovatele osobních a citlivých údajů svých a údajů spolucestujících, uvedených ve SoZ o svém právu přístupu k osobním údajům a o dalších právech ve smyslu § 21 zák. č. 101/2000 Sb. Tyto VSP platí pro účast na akcích pořádaných obchodní společností CK KOVOTOUR PLUS s.r.o., která je pojištěna dle zák. č. 159/1999 Sb. pro případ úpadku, číslo pojistné smlouvy 0200700014.



Povinné pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře  
Doklad o pojištění CK  
KOVOTOUR PLUS s.r.o.



Tento doklad se vydává pro zákazníky cestovní kanceláře v souladu s § 6 odst. 3 zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, jako potvrzení o sjednání pojištění mezi pojištěním a cestovní kancelář, ze kterého vzniká zákazníkovi cestovní kanceláře nárok na pojistné plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi:

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, je-li tato doprava součástí zájezdu,
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

**Upozornění!**  
Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle §1, odst. 1, zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Informujte se prosím u prodejce, u kterého službu kupujete, zdali spadá Vám zakoupená služba do kategorie zájezdu a je-li tato služba pojištěna.

Kontaktní spojení pro oznámení pojistné události

Repatriace ze zahraničí

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznámte neprodleně pojistnou událost asistenční službě Global Assistance, a. s.  
Telefonicky na číslo: +420 1220 nebo +420 266 799 788  
Faxem na číslo: +420 266 799 797  
E-mailem: [dispecink@1220.cz](mailto:dispecink@1220.cz)

Refundace nákladů

Dojde-li ke skutečnosti, které jsou uvedené v bodech 2, 3, oznámte pojistnou událost nejpozději do 6 měsíců od jejího vzniku písemnou formou, na adresu:  
Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group,  
Pobřežní 605/13, Praha 8, 186 00

**Upozornění!**

Hlášení doručená po uvedení lhůt budou považována za bezpředmětná.  
K oznámení přiložte cestovní smlouvu a doklad o zaplacení zálohy nebo ceny zájezdu.

**KOVOTOUR PLUS s.r.o.**

Přívozká 12, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

tel. 591 160 308, fax: 591 160 309,

e-mail: [prodej@kovotour.cz](mailto:prodej@kovotour.cz), [www.kovotour.cz](http://www.kovotour.cz)

IČo: 62301055, DIČ: CZ62301055

Zapsáno v OR, vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 12660.

Základní kapitál: 8.001. 000 Kč.

Údaje uvedené v katalogu cestovní kanceláře KOVOTOUR PLUS s.r.o. byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jeho zpracování.

KOVOTOUR PLUS s.r.o. si vyhrazuje právo na jejich změnu.

Tiskové chyby v katalogu i cenících jsou vyhrazeny.

© 2015 KOVOTOUR PLUS s.r.o. – všechna práva vyhrazena.