Meraki Tours

TRAVEL WITH SOUL

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Meraki Tours, s.r.o., se sídlem Nosticova 463/1, Malá Strana, 118 00 Praha 1, IČ: 230 65 044, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 420836 (dále jen „cestovní kancelář“ nebo „CK“)

1. Úvodní ustanovení

a) Tyto všeobecné obchodní podmínky pro zájezdy a další služby cestovního ruchu pořádané naší CK (dále jen „VOP“) se vztahují k zájezdům zakoupeným u naší CK na základě smlouvy o zájezdu, kterou naše CK uzavřela s vámi jako zákazníkem. Stanovují pravidla jednání při uzavírání smlouvy o zájezdu mezi CK a zákazníkem, jejich vzájemná práva a povinnosti a podmínky poskytování služeb cestovního ruchu. VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem a spolu s ní upravují náš smluvní vztah.
b) Pokud smlouva o zájezdu obsahuje odlišná ustanovení týkající se práv a povinností CK a/nebo zákazníka, mají přednost ustanovení uvedená ve smlouvě o zájezdu.
c) Veškeré informace o zájezdu nebo jiných objednaných službách jsou obsaženy v cestovní smlouvě a těchto VOP.
d) Pokud některá otázka smluvního vztahu mezi CK a zákazníkem není upravena ve smlouvě o zájezdu, VOP či zvláštních podmínkách, řídí se tato otázka příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

2. Uzavření cestovní smlouvy o zájezdu

a) Cestovní kancelář poskytne zákazníkovi před uzavřením smlouvy o zájezdu veškeré důležité informace týkající se smlouvy o zájezdu. Během těchto jednání CK také předá zákazníkovi informační formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., který se týká právní ochrany zákazníka. V případě, že zákazník neporozumí některým informacím, je CK povinna poskytnout potřebné vysvětlení.

b) Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem je založen uzavřením smlouvy o zájezdu, jejímž předmětem je poskytování zájezdu (dále jen „smlouva o zájezdu“).
c) Smlouva je účinná od okamžiku jejího uzavření, od tohoto okamžiku jsou CK i zákazník touto smlouvou vázáni.
d) Smlouva může být uzavřena písemnou formou, včetně prostředků elektronické komunikace (e-mail), telefonicky, popř. jinou formou.
e) Pokud není smlouva o zájezdu uzavřena písemně, vzniká smluvní vztah v okamžiku, kdy zákazník přijme nabídku zájezdu od CK. Za závazné přijetí nabídky zájezdu se považuje souhlas zákazníka s nabídkou CK, vyjádřený prostřednictvím e-mailu, telefonické komunikace nebo jiným způsobem, případně uhrazením zálohy či celé ceny zájezdu (v souladu s podmínkami nabídky) zákazníkem ve lhůtě stanovené CK. V takovém případě je CK povinna zákazníkovi zaslat potvrzení o zájezdu.

3. Rozsah a druh sjednaných služeb

a) Pokud není ve smlouvě o zájezdu sjednáno jinak, je rozsah zájezdu stanoven cestovní smlouvou.
b) Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že si před jejím uzavřením důkladně prostudoval VOP i případné zvláštní podmínky (uvedené na webu CK nebo v e-mailové komunikaci), porozuměl jim a že mu byly případné nejasnosti ze strany CK objasněny.
c) Liší-li se údaj uvedený na webových stránkách s údajem v cestovní smlouvě, má přednost cestovní smlouva.

4. Cena zájezdu

a) Cena zájezdu je smluvní a je stanovena na základě konkrétních podmínek daného zájezdu a zahrnuje veškeré služby uvedené ve smlouvě o zájezdu.
b) Cena zájezdu sjednaná ve smlouvě nezahrnuje nepovinné výdaje a další doplňkové služby, jako například vstupné do památek, fakultativní výlety, stravování, zdravotní testy, cestovní pojištění apod., pokud není ve smlouvě o zájezdu stanoveno jinak.
c) Jakékoliv slevy či akce zveřejněné po uzavření smlouvy o zájezdu nemají vliv na již dohodnutou cenu zájezdu.
d) Cena zájezdu je kalkulována na základě kurzu České národní banky (ČNB) platného ke dni uzavření smlouvy o zájezdu.
e) Právo účasti na zájezdu vzniká zákazníkovi uhrazením ceny zájezdu. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy byla požadovaná částka připsána na účet CK. Nebude-li cena nebo její část uhrazena řádně a včas, může CK odstoupit od smlouvy. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (storno) dle příslušných ustanovení smlouvy a těchto VOP.

Meraki Tours

TRAVEL WITH SOUL

Úhrada ceny zájezdu probíhá ve splátkách, a to:

- 50% celkové ceny zájezdu nejpozději do 5 dnů ode dne uzavření cestovní smlouvy;
- 50% celkové ceny zájezdu nejpozději do 45 dnů před zahájením zájezdu;
- je-li zájezd objednán v době kratší než 45 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen provést celou úhradu ceny zájezdu v den uzavření cestovní smlouvy.

f) Budou-li ve smlouvě dohodnuty jiné platební podmínky, mají platební podmínky uvedené ve smlouvě přednost před platebními podmínkami uvedenými v těchto VOP.
g) Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v itineráři, který je nedílnou součástí smlouvy, a to v odstavci „V CENĚ ZAHRNUTO“.

5. Zvýšení ceny zájezdu

a) CK si vyhrazuje právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
- nákladů na dopravu v důsledku zdražení pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, nebo
- daní, poplatků nebo jiných obdobných plnění spojených se službami cestovního ruchu, poskytovanými třetími stranami, například v souvislosti s dopravou zvýšení letištních nebo přístavních poplatků), nebo
- směnného kurzu české koruny, který byl použit při stanovení ceny zájezdu.

b) Zvýšení ceny zájezdu se vypočítá jako součet jednotlivých navýšení dle výše uvedených bodů. CK ve svém oznámení o zvýšení ceny uvede původní cenu zájezdu, důvody navýšení, přesný výpočet nové ceny a její konečnou výši.
c) Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi zasláno písemně, a to buď fyzicky, nebo elektronicky, nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu (první poskytovanou službou cestovního ruchu).
d) Pokud CK navrhne zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, má zákazník právo buď návrh přijmout, nebo od smlouvy o zájezdu odstoupit bez povinnosti hradit odstupné. Odstoupení od smlouvy musí být oznámeno CK do 7 dnů od doručení oznámení o zvýšení ceny. Pokud zákazník ve stanovené lhůtě neodstoupí, považuje se to za souhlas se změnou ceny.
e) Zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně nejpozději do 8 dnů od doručení oznámení o navýšení ceny. Pokud zákazník rozdíl v ceně nezaplatí ve stanovené lhůtě a zároveň neodstoupí od smlouvy, má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit CK odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů, minimálně však 80 % z ceny zájezdu.

f) Pokud zákazník z jakéhokoliv důvodu nevyužije některé nebo všechny služby, na které měl dle smlouvy o zájezdu nárok, nevzniká mu tím nárok na slevu z ceny zájezdu.
g) Pokud zákazník nedodrží platební podmínky stanovené těmito VOP nebo smlouvou o zájezdu, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit. V takovém případě je zákazník povinen uhradit CK odstupné odpovídající skutečně vzniklým nákladům. Toto ustanovení však nijak neomezuje právo CK na náhradu škody v plné výši.

6. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

a) na poskytnutí veškerých informací týkajících se zájezdu, a to ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu (včetně informací o kontaktní osobě, která zákazníkovi pomůže v případě nesnází),
b) na řádné poskytnutí smluvně sjednaných služeb (v případě, že nedojde k vyčerpání všech služeb cestovního ruchu z důvodu na straně zákazníka, nemá zákazník nárok na jakékoliv plnění ze strany CK),
c) obdržet spolu se smlouvou o zájezdu, popřípadě s potvrzením o zájezdu, na základě své žádosti doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku,
d) na ochranu osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy,
e) kdykoliv před čerpáním zájezdu odstoupit od uzavřené smlouvy o zájezdu, a to ve lhůtě a za podmínek stanovených ve smlouvě o zájezdu a těchto VOP,
f) na reklamaci vad a její vyřízení (bližší informace jsou obsaženy v bodě 13. těchto VOP),
g) na seznámení s případnými změnami zájezdu.

Zákazník je povinen:

a) zaplatit celou cenu zájezdu ve lhůtě a za podmínek stanovených smlouvou o zájezdu a těmito VOP,
b) poskytnout CK maximální možnou součinnost, kterou potřebuje k řádnému zabezpečení zájezdu, především pravdivě a úplně uvádět údaje požadované ve smlouvě, informovat CK neprodleně o jejich změnách a předložit CK doklady potřebné k žádosti o udělení víz v případě, že CK bude na základě žádosti klienta nápomocna při vyřizování víz. Zákazník bere na vědomí, že zatajení, neuvedení nebo sdělení nesprávných údajů může vést k neposkytnutí služeb cestovního ruchu, případně k protiprávnímu jednání podle právního řádu příslušného státu, na jehož území k tomu dojde. Sankce za toto porušení se řídí právním řádem daného státu,

c) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, u nichž to vyžaduje jejich zdravotní stav,
d) převzít si od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení, (tj. dodržovat termíny odjezdu/odletu/vyplutí stanovené CK nebo přepravní společností) se všemi požadovanými doklady, nezbytnými pro vstup a pobyt v zemích, kam cestuje a zajistit, aby jejich platnost odpovídala legislativním požadavkům příslušného státu, včetně doby minimální platnosti po návratu do ČR,
e) splnit očkovací, popř. další zdravotní povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními nebo místními zdravotnickými předpisy,
f) dodržovat pokyny průvodce zájezdu nebo jiné námi určené osoby a přizpůsobit se stanovenému programu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, zejména přepravních společností a ubytovatelů (řídit se pravidly ubytovacího zařízení, včetně pravidel týkajících se zákazu konzumace alkoholu, užívání omamných a psychotropních látek, dodržování nočního klidu apod.). Veškeré náklady vzniklé nedodržením těchto ustanovení nese zákazník,
g) dodržovat pokyny a doporučení CK a dbát na doporučení Ministerstva zahraničních věcí ČR,
h) posoudit na základě informací poskytnutých CK, zda jeho zdravotní stav umožňuje účast na zájezdu. U zdravotně rizikových zájezdů je zákazník povinen doložit lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti. CK nenese odpovědnost za škodu nebo újmu způsobenou nepravdivým prohlášením zákazníka o jeho zdravotním stavu,
i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor třetích osob nebo naší CK. V případě způsobení takovéto škody je povinností zákazníka škodu uhradit.
j) dbát na včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči CK a všem dodavatelům služeb a tyto nároky řádně zdokumentovat,
k) respektovat odlišnou sociální a náboženskou skladbu obyvatelstva navštívené země, dodržovat místní zvyky a obyčeje,
l) uhradit veškeré služby, které nejsou součástí zájezdu a které si sjednal sám v místě zájezdu, nebo jejichž sjednání požádal CK,
m) pokud je zákazníkem právnická osoba, je povinna seznámit všechny cestující s právy a povinnostmi vyplývajícími ze smlouvy o zájezdu, VOP, přepravních podmínek, zvláštních podmínek a dalších dokumentů a zajistit jejich dodržování.

7. Práva a povinnosti CK

CK je povinna:

a) řádně a včas poskytnout zákazníkovi služby v termínech a rozsahu, které jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu. CK je dále povinna zákazníka správně a úplně

informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb a o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy. Zejména je CK povinna sdělit zákazníkovi před uzavřením smlouvy o zájezdu informace o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, o požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt a další údaje stanovené v § 9a zákona o cestovním ruchu.

b) mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku. Doklad o pojištění CK proti úpadku je k dispozici na webových stránkách CK.

CK není povinna:

c) poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

d) Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením závazků CK ze smlouvy, hradí CK náhradu škody maximálně do výše tohoto omezení. Totéž platí v případě, kdy omezení výše náhrady škody umožňují jiné obecně závazné předpisy. Zejména, nikoli výlučně, je odpovědnost CK omezena dle Úmluvy o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. 05. 1999, sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 123/2003 Sb. m. s. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou úmyslně zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004 ze dne 11. 02. 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významné zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují primárně stížnosti u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí.

8. Odpovědnost zákazníka

a) S ohledem na náročnost některých zájezdů pořádaných CK se zákazníkům doporučuje věnovat zvýšenou pozornost doporučením CK, zejména pokud jde o fyzickou náročnost a vybavenost k zájezdu. Náročnost zájezdu je CK zákazníkovi sdělena vždy před uzavřením smlouvy o zájezdu.

b) CK nemůže převzít odpovědnost za obtíže zákazníka vyplývající z jeho zdravotního stavu a nedostatečné fyzické připravenosti. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, zejména sportovního programu v rámci jednotlivých zájezdů, na vlastní nebezpečí a odpovědnost.

c) CK má právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu nebo mu zakázat plánovanou trasu v případě, že zákazník je pod vlivem alkoholu nebo

omamných prostředků, nebo pokud jeho vybavení či momentální fyzický stav neodpovídají náročnosti programu. V krajním případě může průvodce vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

d) CK neručí za majetek zákazníků. Osobní věci jsou plně odpovědností zákazníka, který je povinen si je v průběhu programu zájezdu (fakultativních aktivit) chránit proti poškození mechanickými (prach, oděr, náraz, rozbití) i povětrnostními (vzdušná vlhkost, voda, výkyvy teplot) vlivy, a také proti ztrátě či krádeži.
e) Zákazník nese veškerou odpovědnost za případnou ztrátu či krádež cestovního pasu a cenností (finance, šperky, elektronika). Náklady spojené se ztrátou cestovního dokladu hradí zákazník. Zákazník je povinen vynaložit veškerou snahu a péči, aby těmto událostem předešel.

9. **Změny a zrušení smluvně sjednaných služeb cestovního ruchu**

a) CK si v souladu s ustanovením § 2531 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, sjednává právo provádět **nepodstatné změny smlouvy o zájezdu**. CK je povinna tyto změny neprodleně oznámit zákazníkovi jasným a srozumitelným způsobem, a to v textové podobě. V případě těchto nepodstatných změn nemá zákazník nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu, resp. je oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit za standardních podmínek, tedy včetně povinnosti zaplatit odstupné za podmínek a ve výši upravené v bodu 12, odstavci c) těchto VOP.
b) V případě, že je CK nucena vnějšími okolnostmi učinit před zahájením zájezdu **podstatnou změnu smlouvy o zájezdu**, je povinna o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat zákazníka a navrhnout změnu smlouvy obsahující tyto podstatné změny. Nebude-li zákazník s navrhovanými významnými změnami souhlasit, má právo do 5 dnů od doručení návrhu změn od smlouvy odstoupit. V takovém případě zákazníkovi nevzniká povinnost hradit odstupné upravené v bodu 12 odstavce c) těchto VOP a CK má povinnost vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu nebo zaplacenou zálohu. Pokud zákazník ve výše uvedené lhůtě od smlouvy o zájezdu neodstoupí, popřípadě se nijak nevyjádří, má se za to, že s navrhovanými změnami souhlasí.
c) Pokud zákazník z výše uvedeného důvodu, tedy pro podstatné změny smlouvy, odstoupí od zájezdu, nabídne zákazníkovi CK náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně dojednáno. CK vyvine maximální možné úsilí k tomu, aby zajistila alternativní podmínky zájezdu nebo nový zájezd, který bude v největší možné míře odpovídat požadavkům a očekáváním zákazníka a předloží zákazníkovi návrh nové smlouvy.

d) Dohodne-li se CK se zákazníkem na alternativním zájezdu, který bude vyšší kvality než původní zájezd, nebude mu účtovat rozdíl ceny. V případě, že náhradní zájezd bude nižší kvality než zájezd původní, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.
e) Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. změna trasy z důvodů nepřízně počasí, změna časové posloupnosti navštívených míst apod.). Tyto programové změny činí CK s cílem zajistit bezpečný a bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita služeb musí zůstat zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení těchto organizačních změn nemění. Zákazníkovi jsou tyto změny oznámeny CK bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo na odstoupení od smlouvy nebo slevu z ceny zájezdu, nejedná-li se o změny podstatné.
f) V případě, že v období mezi uzavřením jiné služby, než je zájezd a rezervací služby ze strany CK u dodavatele CK dojde k navýšení příslušné služby o více než 15% oproti ceně platné u dodavatele ke dni uzavření příslušné smlouvy, má CK právo požádat zákazníka o odpovídající změnu smlouvy, případně je CK oprávněna od takové smlouvy odstoupit.

10. Postoupení smlouvy o zájezdu

a) Zákazník může před zahájením zájezdu oznámit písemně CK, že se místo něj zúčastní zájezdu jiná osoba, pouze v případě, že nový zákazník splňuje podmínky pro účast na zájezdu (tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu, např. je možná změna zákazníka na letence či v ubytování).
b) Součástí tohoto oznámení musí být, kromě identifikace nového zákazníka (v rozsahu minimálně takovém, jako je identifikován původní zákazník ve smlouvě o zájezdu), také prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu, VOP a dalšími podmínkami zájezdu.
c) Oznámení musí být CK doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen oznámit CK postoupení zájezdu včas, a to zejména s ohledem na dobu potřebnou pro zajištění souvisejících služeb (např. víza). Za včasnost oznámení o postoupení zájezdu odpovídá zákazník.
d) CK poté bez zbytečného odkladu sdělí novému i původnímu zákazníkovi náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu, a to vše za podmínky, že změna v osobě zákazníka je uskutečnitelná. Tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí být vyšší než náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu. Náklady na postoupení smlouvy o zájezdu jsou povinni uhradit nový a původní zákazník společně a nerozdílně.
e) CK je povinna oznámit zákazníkovi, na základě jeho žádosti, dobu potřebnou pro učinění nezbytných úkonů spojených s postoupením smlouvy o zájezdu, aby se mohl nový zákazník zájezdu zúčastnit.

f) V případě, že nový zákazník nebude splňovat podmínky pro přiznání slevy či jiné výhody, na níž měl nárok původní zákazník (např. sleva za včasný nákup, dítě zdarma, opakovaná účast, stálý zákazník apod.), pak jsou původní a nový zákazník povinni společně a nerozdílně zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu, a to společně s náklady na postoupení zájezdu.

11. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany CK

a) CK může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, tedy pokud:
- zákazník neodstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu navýšení ceny ze strany CK, ale zároveň rozdíl v ceně zájezdu nedoplatí ve stanovené lhůtě (tj. do 8 dní ode dne doručení oznámení o navýšení ceny zájezdu), přičemž zákazník je povinen zaplatit CK odstupné upravené v bodu těchto VOP;
- zákazník nedodrží platební podmínky uvedené v těchto VOP, přičemž zákazník je povinen zaplatit CK odstupné upravené v bodu – těchto VOP;
- počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě o zájezdu;
- jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Zrušení zájezdu je v tomto případě CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

b) CK je povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě:
- 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní;
- 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní;
- 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny.

c) CK v případech popsaných v odstavci a) tohoto bodu VOP vrátí zákazníkovi do 14 dní od okamžiku odstoupení veškeré uhrazené platby za zájezd, ponížené o odstupné, stanoví-li tak tyto VOP. CK však nevzniká v těchto případech vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

d) Odstoupila-li CK z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

12. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka

a) Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených smlouvou či VOP, a to pouze písemně a naprosto jednoznačnou formou.

b) Zákazník je oprávněn od smlouvy o zájezdu odstoupit, aniž by mu vznikla povinnost hradit CK odstupné, a má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy

za zájezd a dalších poplatků, které CK v souvislosti s uzavřenou smlouvou o zájezdu uhradil, v případě, že:

- CK zruší zájezd;
- dle bodu 9, odstavce b) těchto VOP, zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě 7 dní ode dne doručení písemného oznámení o navýšení ceny zájezdu;
- dle bodu 9, odstavce b) těchto VOP, zákazník ve lhůtě 5 dní od doručení oznámení o změně smlouvy o zájezdu, nejpozději však před zahájením zájezdu, vyjádří svůj nesouhlas se změnami;
- před zahájením zájezdu, pokud v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- dojde k podstatnému porušení povinností ze strany CK.

c) Pokud zákazník odstoupí od smlouvy z jiného důvodu, než který je uveden v bodě 12, odstavci b) těchto VOP (důvod nemusí uvádět), vrátí CK nejpozději 14 dnů od okamžiku doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi veškeré jím uhrazené platby, **ponížené o odstupné** v následující výši:
   - **při odstoupení v období 45 a více dnů před zahájením zájezdu skutečně vynaložené náklady, nejméně však částka odpovídající zaplacené záloze ve výši 50% souhrnné ceny služeb**;
   - **při odstoupení v období mezi 29. a 8. dnem před zahájením zájezdu skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku ve výši 80% souhrnné ceny služeb**;
   - **při odstoupení v období 7 dnů a méně před zahájením zájezdu skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku odpovídající 100% souhrnné ceny služeb.**

d) Stejnou výši odstupného (storno poplatku) dle odstavce c) VOP zaplatí zákazník v případě, že CK odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu nedodržení povinností zákazníka.

e) Stanovení výše odstupného (storno poplatku) a jeho splatnosti sjednané ve smlouvě mají přednost před podmínkami uvedenými v těchto VOP.

f) Skutečně vynaloženými náklady se rozumí zejména náklady, které byla CK povinna vynaložit při zajištění jednotlivých služeb ve vztahu k dodavatelům jednotlivých služeb (např. přepravci, ubytovatelé, průvodci, apod).

g) CK je oprávněna, v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka z jakéhokoliv důvodu, jednostranně započíst oproti nároku zákazníka na vrácení zaplacených prostředků (poníženým o odstupné) jakékoliv pohledávky, které eviduje vůči zákazníkovi.

h) V případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu/odletu nebo je ze zájezdu vyloučen, má se za to, že nemá zájem o poskytování dalších služeb cestovního ruchu a nevzniká mu nárok na vrácení jakékoliv částky. CK doporučuje zákazníkům plánovat dostatečnou časovou rezervu pro dopravu na místo odjezdu/odletu. CK

nenese odpovědnost za zpoždění zákazníka při příjezdu na místo odjezdu/odletu, ani v případě, že ke zpoždění došlo z důvodu zásahu vyšší moci.

i) Pokud zákazník během zájezdu zruší nebo se z jakéhokoliv důvodu na jeho straně nezúčastní některé ze služeb cestovního ruchu poskytovaných na základě smlouvy o zájezdu, nemá nárok na vrácení žádného finančního plnění.

j) **Odstoupení od smlouvy o zájezdu je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.**

13. **Reklamace zájezdu**

a) Zákazník je oprávněn reklamovat jakékoliv vady zájezdu, tj. služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty vůbec, popřípadě v jiné kvalitě či množství, než jak bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu.

b) Zákazník je povinen reklamovat vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

c) Zákazník je povinen o zjištěných vadách informovat CK, zda si přeje vadu odstranit, či zda žádá přiměřenou slevu z ceny zájezdu. Tato volba je pro CK závazná. V případě žádosti o odstranění vady určí zákazník též přiměřenou lhůtu pro odstranění vady, ledaže je vada takového charakteru, že je nutné ji odstranit neprodleně.

d) Písemné reklamace je zákazník povinen doručit na adresu sídla CK.

e) V případě, že se vyskytnou vady po zahájení zájezdu, je CK povinna vyvinout maximální možné úsilí k zajištění ekvivalentní služby cestovního ruchu ve stejné nebo vyšší kvalitě. V případě, že toto není z objektivních příčin možné, poskytne CK zákazníkovi službu cestovního ruchu v nižší než sjednané kvalitě a zároveň mu poskytne přiměřenou slevu z ceny zájezdu.

f) V případě, že CK vadu neodstraní ani nenabídne zákazníkovi alternativní službu cestovního ruchu stejné nebo vyšší kvality, je zákazník oprávněn odstranit vadu zájezdu sám, a to na náklady CK.

g) CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy o zájezdu, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

h) CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které netvoří součást zájezdu, a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím třetích osob.

i) Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a případnému následku nemohla CK zabránit (vyšší moc) nebo okolnosti, jejichž příčina je na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na slevu z ceny.

j) Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě zákazníka zpět.

k) První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení pobytu.
l) Vady, které nebyly na základě reklamace na místě odstraněny, musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

14. Odpovědnost za škody

a) CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývající z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
b) CK odpovídá pouze za škody vzniklé zákazníkovi v souvislosti se službami cestovního ruchu poskytovanými na základě smlouvy o zájezdu.
c) Spoluzavinění zákazníka může mít za následek krácení nároku na náhradu škody, popřípadě vyloučení tohoto nároku v plné výši.
d) CK neodpovídá za škody vzniklé z důvodu zásahu vyšší moci.
e) CK neodpovídá za jakoukoliv újmu vzniklou zákazníkovi v souvislosti s jinými službami než těmi, které byly sjednány v rámci smlouvy o zájezdu. V případě, že jiné služby ovlivní možnost poskytnutí služby cestovního ruchu dle smlouvy o zájezdu, popřípadě zcela znemožní poskytnutí takové služby, není za toto CK odpovědná.
f) CK neodpovídá za škodu či újmu zákazníka vzniklou při poskytování služeb cestovního ruchu dle smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník poruší povinnost dle těchto VOP, zejména sdělí CK nepravdivé údaje o své osobě, zdravotním stavu atp.
g) Práva a povinnosti cestujících, jakož i povinnosti při přepravě zavazadel, jsou upraveny v přepravním řádu příslušných přepravních společností. Těmito podmínkami je zákazník povinen se řídit.
h) V případech, kdy je škoda zákazníkovi způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou okolností, je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.
i) Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však 3 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.
j) Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

Meraki Tours

TRAVEL WITH SOUL

15. **Pojištění pro případ úpadku CK**

a) CK je ve smyslu stanovení § 6 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., pojištěna pro případ úpadku u **Slavia pojišťovna, a. s.**, sídlem Táborská 940/31, 140 00 Praha 4, IČ 601 97 501.
b) Doklad o uzavření pojistky obdrží zákazník nejpozději v době uzavření smlouvy o zájezdu či spolu s potvrzením smlouvy o zájezdu.
c) Doklad o uzavření pojistky je k nahlédnutí na internetových stránkách CK.

16. Pojištění zákazníka

a) Za účelem omezení nečekaných výdajů, které mohou být v některých případech velmi vysoké, doporučuje CK všem zákazníkům uzavřít cestovní pojištění a pojištění storna
zájezdu, neboť v průběhu zájezdu mohou nastat nepředvídatelné situace. Ocitne-li se zákazník v průběhu zájezdu v nesnázích, CK se vynasnaží poskytnout mu neprodleně pomoc.
b) Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, pojištění léčebných výloh, pojištění storna zájezdu, pojištění odpovědnosti za škodu, připojištění zavazadel či jakékoliv jiné pojištění NENÍ součástí ceny zájezdu. Na žádost zákazníka mu při uzavření cestovní smlouvy toto pojištění zprostředkujeme.
c) Zákazník bere tímto na vědomí, že na základě Evropského průkazu zdravotního pojištění nemusí dojít k úhradě všech nákladů spojených s poskytnutím zdravotních služeb v cizině. Zákazník je povinen zjistit u své zdravotní pojišťovny rozsah krytí.
d) V případě nesjednání vhodného pojištění či připojištění je zákazník srozuměn s tím, že veškeré náklady bude hradit výlučně z vlastních zdrojů.
e) CK nabízí zákazníkům pomoc při sjednání pojištění léčebných výloh, storna zájezdu, odpovědnosti za škodu. Práva a povinnosti při sjednávání tohoto pojištění, jakož i při čerpání pojistného plnění, se řídí všeobecnými obchodními podmínkami příslušné pojišťovny.
f) CK doporučuje zákazníkům sjednat cestovní pojištění odpovídající charakteru zájezdu (např. pokud budou v průběhu trvání zájezdu aktivně sportovat, doporučuje sjednat vhodné cestovní pojištění či připojištění vozidla).

17. Letenky

a) CK nenese žádnou odpovědnost za změny letového řádu, zrušení letu a další změny dopravců, jejichž služby byly pro zákazníka objednány.

b) V některých zemích jižní a střední Ameriky může být místními úřady nebo aerolinkami požadováno zaplacení odletové taxy přímo na místě, v takovém případě tyto náklady za odletovou taxu hradí zákazník sám.
c) CK zprostředkovává zákazníkům nákup letenek na základě objednávky, mandátní smlouvy (dodavatel službu dodává přímo zákazníkovi). V tomto případě nenese CK žádnou odpovědnost za škody a nedostatky způsobené dodavatelem.
d) Na webových stránkách CK jsou uváděny pouze orientační ceny letenek a nutných poplatků. Ceny letenek se mohou měnit až do samotného nákupu letenek. CK není zodpovědná za možné zvýšení ceny letenek či jejich dostupnost do doby potvrzení objednávky zákazníkem.

18. **Ochrana osobních údajů**

a) Zákazník, jako dotčená osoba ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů společnosti Meraki Tours, s.r.o., Nosticova 463/1, Malá Strana, 118 00 Praha 1, IČ: 230 65 044, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, Sp. zn. C 420836, jako provozovateli v souladu se zákonem (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo cestovního dokladu, e-mail a telefonní číslo) pro účely zabezpečení smluvního plnění podle smlouvy o zájezdu ve prospěch zákazníka a pro marketingové účely (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, email a telefonní číslo). Veškeré údaje uvedené klientem jsou poskytovány plně v souladu s výše uvedeným zákonem, a to i v případě osob uvedených na společné přihlášce. Klient výslovně souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje byly poskytnuty, zpřístupněny nebo zveřejněny třetím osobám, které byly za tímto účelem písemně pověřené CK. Jedná se zejména o partnery poskytující služby cestovního ruchu. V případě, že zákazník využije služeb CK k zajištění komplexního cestovního pojištění a uzavření pojistné smlouvy prostřednictvím smluvní pojišťovny, budou potřebné osobní údaje zákazníka a spolu přihlášených osob, které ho k tomu pověřily (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, e-mail a telefonní číslo), poskytnuté smluvní pojišťovně za účelem zajištění komplexního cestovního pojištění a uzavření pojistné smlouvy se zákazníkem. Osobní údaje zákazníka nebudou poskytovány třetím osobám kromě výše uvedených. Souhlas se zpracováním osobních údajů platí do jeho odvolání a zákazník jej může kdykoliv písemně odvolat. Zákazník zároveň bere na vědomí, že práva a povinnosti správce i subjektu údajů jsou upraveny v § 5 zákona, ochranu práv subjektu pak upravuje § 21 zákona.

Meraki Tours

TRAVEL WITH SOUL

19. **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

a) CK tímto informuje zákazníka, že v souladu s ustanovením § 14 zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, adr@coi.cz. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na coi.cz.
b) Tímto není dotčeno práva zákazníka obrátit se na příslušný soud.

20. Závěrečná ustanovení

a) Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s obsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu 159/1999 Sb., podmínkami odstupného a veškerými dalšími ujednáními těchto VOP a cestovní smlouvy.
b) Zákazník bere na vědomí, že tyto VOP jsou přílohou cestovní smlouvy, jež je její nedílnou součástí, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, v jejichž prospěch tuto cestovní smlouvu uzavírá.
c) Práva a povinnosti zákazníka vyplývající z jednotlivých zprostředkovaných smluv se řídí smlouvami s konkrétními poskytovateli nebo jejich všeobecnými obchodními podmínkami.
d) Veškerá oznámení učiněná na základě těchto VOP nebo smlouvy o zájezdu mohou být ze strany CK i zákazníka realizována v elektronické podobě, například prostřednictvím e-mailu nebo datové schránky.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 10. července 2025 a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu.