



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE WECO-TRAVEL (CZ) S.R.O. KE SMLOUVĚ O ZÁJEZDU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Společnost Weco-Travel (CZ) s.r.o., se sídlem v Praze 8, Na Žertvách 34, PSČ 180 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle C, vložka č. 342, IČ 00551163, DIČ CZ00551163, (dále též „Weco-Travel“) je právnickou osobou – podnikatelem, jejímž předmětem podnikání je zejména provozování cestovní kanceláře.

1.2. Weco-Travel vydává následující všeobecné obchodní podmínky (dále též jako „VOP“) v souladu s ust. § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, pro organizaci, nabídku a prodej zájezdů.

1.3. VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi Weco-Travel a zákazníkem.

1.4. Zákazníkem se pro účely těchto VOP rozumí klient, který s Weco-Travel uzavřel smlouvu o zájezdu, a kterému je poskytován zájezd na základě smlouvy o zájezdu.

1.5. Smlouva o zájezdu se řídí právním řádem České republiky, zejm. ust. § 2521 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „NOZ“), příslušnými ustanoveními zák. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zák. č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen „o ochraně spotřebitele“).

Smlouvou o zájezdu se Weco-Travel, jakožto pořadatel ve smyslu ust. § 2523 NOZ, zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit Weco-Travel souhrnnou cenu. Zájezdem se rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu dle definice zájezdu upravené v ust. §2522 NOZ a v ust. §1 zák. o podnikání v cestovním ruchu.

2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

2.1. Vznik smluvního vztahu

2.1.1. Weco-Travel předkládá zákazníkovi návrh smlouvy o zájezdu na základě individuální poptávky zákazníka nebo na základě předem vymezeného zájezdu ze strany Weco-Travel. Smlouva o zájezdu je uzavřena dnem podpisu smlouvy o zájezdu ze strany Weco-Travel a zákazníka nebo v případě užití prostředku komunikace na dálku okamžikem doručení podepsaného návrhu smlouvy o zájezdu zákazníkem Weco-Travel a následným potvrzením přijetí návrhu smlouvy Weco-Travel zákazníkovi.



2.1.2. Smlouvu o zájezdu může uzavřít objednatel ve prospěch třetí osoby – zákazníka. Zákazník nabývá přímé právo požadovat splnění smlouvy o zájezdu okamžikem úhrady plné ceny zájezdu objednatelem, případně zákazníkem. Objednatel nemá postavení zákazníka od okamžiku, kdy zákazník nabude přímé právo požadovat splnění smlouvy. Zákazník je oprávněn odmítnout právo nabyté ze smlouvy, přičemž objednatel je oprávněn za podmínek upravených ve smlouvě o zájezdu žádat plnění pro sebe nebo jinou osobu, která vstoupí do práv a povinností zákazníka.

2.1.3. Předsmluvní informace:

Weco-Travel v rámci povinnosti sdělit zákazníkovi předsmluvní informace poskytuje zejména prostřednictvím internetových stránek Weco-Travel, popřípadě jiným vhodným způsobem v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než zákazník učiní závaznou nabídku zejména následující informace:

- i) identifikační údaje Weco-Travel, telefonní kontakty a adresu pro doručování elektronické pošty;
- ii) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností;
- iii) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků,
- iv) způsob platby a způsob dodání nebo plnění;
- v) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv;
- vi) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku;
- vii) údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení, informace, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány;

2.1.4. Zákazník obdrží od Weco-Travel po uzavření smlouvy o zájezdu

- i) písemné vyhotovení smlouvy o zájezdu
- ii) doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře s uvedením informace o uzavřeném pojištění, označení pojišťovny, podmínkami pojištění a způsobu oznámení pojistné události
- iii) potvrzení zájezdu (potvrzení o zájezdu se nepředává zákazníkovi v případě, že stejnopis smlouvy o zájezdu obsahuje veškeré náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu)

2.1.5. Potvrzení o zájezdu obsahuje zejména následující údaje, pokud nejsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu:

- i) označení smluvních stran,
- ii) vymezení zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání,
- iii) údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny,
- iv) označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit,



- v) výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí, v případech odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele,
- vi) další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby,
- vii) ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu,
- viii) dopravu, údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, a
- ix) stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu
- x) podmínky, které musí účastník zájezdu splňovat (jsou-li objektivně dány).

2.1.6. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil s obsahem VOP, a že souhlasí s veškerými smluvními podmínkami.

2.2. Dodatečné informace o zájezdu

2.2.1. Weco-Travel doručí zákazníkovi způsobem sjednaným ve smlouvě o zájezdu nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi předala. V rámci toho Weco-Travel sdělí zejména

- i) upřesnění údajů uvedených v potvrzení o zájezdu;
- ii) údaje o osobě, na niž se lze během zájezdu obrátit v nesnázích s žádostí o pomoc, především jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce pořadatele a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu;
- iii) vyžadují-li to okolnosti, předá Weco-Travel zákazníkovi v téže lhůtě letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba.

2.2.2. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní Weco-Travel výše uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy.

2.3. Platební podmínky

2.3.1. Zákazník je povinen uhradit cenu veškerých služeb objednaných Weco-Travel před jejich čerpáním, pokud se účastníci smluvního vztahu nedohodnou jinak.

2.3.2. Není-li dohodnuto jinak, je zákazník povinen uhradit Weco-Travel cenu zájezdu v níže uvedených lhůtách

- i) Záloha ke dni uzavření smlouvy o zájezdu – 10% ceny zájezdu
- ii) Záloha do 60 dne před zahájením zájezdu - 50% ceny zájezdu
- iii) Doplatek úplné ceny zájezdu - do 30. dne před zahájením zájezdu



2.3.3. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit cenu za zájezd v plné výši při uzavření smlouvy o zájezdu.

2.3.4. Ceny veškerých poskytovaných služeb jsou vždy uvedeny v konkrétní nabídce Weco-Travel. Pokud není uvedeno jinak, jsou ceny uváděny vždy včetně DPH.

2.3.5. V případě, že zákazník platby neuhradí tak, jak se zavázal, má Weco-Travel právo od smlouvy o zájezdu jednostranně odstoupit. V tomto případě bude zákazníkovi vrácena uhrazená cena, resp. záloha, snížená o odstupné v podobě storno poplatků v souladu s čl. 2.8. VOP.

2.3.6. Jakákoliv platba provedená dle smlouvy o zájezdu se považuje za provedenou dnem připsání příslušné částky na účet Weco-Travel nebo v případě hotovostní úhrady dnem provedení úhrady v pokladně Weco-Travel.

2.3.7. Zákazník je oprávněn uhradit cenu zájezdu

i) bezhotovostním převodem na bankovní účet Weco-Travel

ii) hotovostně na pokladně Weco-Travel

iii) bezhotovostní úhradou prostřednictvím platební karty

Není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, je zákazník v případě bezhotovostní úhradou prostřednictvím platební karty povinen uhradit Weco-Travel poplatek ve výši 3% z celkové částky hrazené prostřednictvím platební karty.

2.3.8. Weco-Travel je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu písemným oznámením odeslaným zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením zájezdu, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu

i) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot,

ii) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo

iii) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

Rozhodným dnem pro stanovení původních cen a následného zvýšení ceny dle tohoto odstavce VOP je den uzavření smlouvy o zájezdu.

2.4. Práva a povinnosti zákazníka

2.4.1. Zákazník má zejména právo:

i) na řádné poskytnutí sjednaných služeb,

ii) být seznámen s případnými změnami programu, rozsahu a ceny zájezdu,

iii) být informován o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Weco-Travel známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,

iv) kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy v souladu se smlouvou o zájezdu,



- v) písemně oznámit Weco-Travel, že se zájezdu místo zákazníka zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, pokud to povaha zájezdu umožňuje, a to po uhrazení příslušných poplatků spojených se změnou osoby zákazníka;
- vi) vyžadovat od Weco-Travel informace o předmětu smluvního vztahu,
- vii) reklamovat vady v souladu s čl. VIII Všeobecných obchodních podmínek,
- viii) na ochranu osobních údajů, které uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech,
- ix) obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

2.4.2. Zákazník je zejména povinen:

- i) uhradit Weco-Travel sjednanou cenu služeb,
- ii) uhradit Weco-Travel poplatky za odstoupení od smlouvy, resp. za změnu smlouvy o zájezdu,
- iii) poskytnout Weco-Travel nezbytnou součinnost pro realizaci služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu,
- iv) řídit se pokyny a informacemi Weco-Travel, převzít od Weco-Travel doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- v) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, jakož i země tranzitní; cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují, s tím, že veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- vi) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- vii) doložit souhlas zákonného zástupce osoby starší 15 a mladší 18 let, případně osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům, s uzavřením smlouvy o zájezdu a čerpáním služeb,
- viii) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění na místě u zástupce Weco-Travel a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, provést oznámení písemnou formou.

2.5. Změny zájezdu a služeb

2.5.1. Weco-Travel je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu způsobem a za podmínek upravených v odst. 2.3.6. VOP.

2.5.2. Změny a odchylky jednotlivých služeb Weco-Travel od dohodnutého obsahu smlouvy o zájezdu jsou přípustné pouze v nezbytných případech a Weco-Travel je v tomto případě povinna o tom neprodleně informovat zákazníka a navrhnout mu změnu smlouvy o zájezdu. Zákazník má právo ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník v uvedené lhůtě od smlouvy o zájezdu neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

2.5.3. Před zahájením zájezdu je Weco-Travel oprávněna ve lhůtě nejpozději 20 dnů před začátkem



zájezdu tento zájezd zrušit v případě, že nenaplní minimální počet účastníků uváděný u jednotlivých zájezdů, Weco-Travel je povinna o této skutečnosti písemně informovat zákazníka do 3 dnů od rozhodného data, kdy dojde z důvodu zde uvedeného ke zrušení zájezdu.

2.5.4. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit Weco-Travel, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Není-li sjednáno jinak, lze oznámení doručit Weco-Travel nejpozději ve lhůtě 7 dnů před zahájením zájezdu. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že

- i) souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu;
- ii) splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu;
- iii) byl seznámen se smlouvou o zájezdu a veškerými informacemi souvisejícími se zájezdem, zejména pak s potvrzením zájezdu a dodatečnými informacemi o zájezdu (pokud již byly předány postupujícímu zákazníkovi);

Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu, poplatků spojených se změnou osoby zákazníka a nákladů, pokud takové náklady Weco-Travel v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

2.5.5. V průběhu zájezdu je Weco-Travel oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, pokud je to z naléhavých důvodů nezbytné a není možné při vynaložení veškerého úsilí dodržet stanovený program a poskytnout předem sjednané služby.

V tomto případě je Weco-Travel povinna:

- i) zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám nebo
- ii) vrátit účastníkovi uhrazenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění nebo
- iii) poskytnout účastníkům přiměřenou slevu, pokud nebyly poskytnuty všechny služby zahrnuté do ceny zájezdu v plném rozsahu a kvalitě.

2.5.6. Z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoliv další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava apod.) jsou službami, které může Weco-Travel poskytnout jen na podkladě dodatečné objednávky a následné úhrady dodatečně vyžádaných služeb (kromě pojištění, které musí být sjednáno předem).

2.6. Odpovědnost za vady, odpovědnost za škodu

2.6.1. Nemá-li zájezd vlastnosti sjednané ve smlouvě o zájezdu nebo, které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí Weco-Travel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.



2.6.2. Weco-Travel odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny Weco-Travel nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

2.6.3. Weco-Travel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

2.6.4. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji ihned oznámit Weco-Travel a poskytovateli služby v místě, kde je služba poskytována tak, aby mohla být vada bezodkladně odstraněna, popřípadě, aby zákazníkovi mohlo být poskytnuto náhradní plnění.

2.6.5. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. V případě, že nedojde k reklamaci služeb zákazníkem bez zbytečného odkladu, zaniká právo zákazníka na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

2.6.6. Nejedná-li Weco-Travel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a Weco-Travel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud Weco-Travel odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

2.6.7. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li Weco-Travel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí Weco-Travel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo. Podstatnou vadou se rozumí zejména neposkytnutí sjednaného ubytování, případně ubytování v obdobné kvalitě v místě zájezdu, pokud sjednané ubytování není k dispozici. Zákazník není oprávněn odmítnout opatření, které spočívá v zajištění náhradního ubytování v zařízení, které se kvalitativně liší maximálně o jeden stupeň od původně sjednaného ubytování. Zákazník není oprávněn odmítnout jiný druh dopravy, pokud je taková situace odůvodněna objektivními podmínkami. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.

2.6.8. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí Weco-Travel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhradu podle tohoto odstavce VOP.

2.6.9. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/ odlet, má Weco-Travel nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pokud storno podmínky pro daný zájezd neupravují jinak.



2.6.10. V případě změny smlouvy o zájezdu nebo porušení smluvní povinnosti Weco-Travel z důvodu „vyšší moci“, kdy splnění povinnosti Weco-Travel ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Weco-Travel (např. nepřízeň počasí, povodeň, zemětřesení, válka, epidemie), rozhodnutí státních orgánů nebo jiných mimořádných událostí (stávky apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody.

2.6.11. Omezení náhrady škody v letecké dopravě. Smluvní strany výslovně sjednávají omezení náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu, ke kterému dojde v souvislosti s leteckou přepravou, a to do výše náhrady přípustné dle příslušných mezinárodních smluv a předpisů ES. Odpovědnost za škodu způsobenou leteckými společnostmi, jejichž služby jsou čerpány, se řídí přepravními podmínkami stanovenými těmito leteckými společnostmi a/nebo příslušnými právními předpisy včetně mezinárodních smluv (zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě 123/2003 Sb.m.s.). Kompenzace za zcela či částečně nevyužité další služby v důsledku škod způsobených leteckou společností se řídí přepravními podmínkami dané společnosti.

2.7. Odstoupení od smlouvy a nároky z odstoupení

2.7.1. Zákazník je oprávněn od smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit před zahájením zájezdu. Nedojde-li k odstoupení z důvodu porušení povinnosti Weco-Travel, je zákazník povinen uhradit Weco-Travel odstupné (stornopoplatky), stejné odstupné je zákazník povinen uhradit, odstoupí-li od smlouvy o zájezdu Weco-Travel z důvodu porušení povinnosti zákazníka.

2.7.2. Weco-Travel je oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit před zahájením zájezdu jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem. Weco-Travel je zejména oprávněna od smlouvy o zájezdu v případě, že

- i) zákazník neuhradí ve sjednané lhůtě cenu zájezdu a/nebo jednotlivé dílčí zálohové platby,
- ii) zákazník nesplňuje podmínky uvedené v odst. 2.4.2. VOP, zejména pokud nemá příslušná celní/vízová povolení, nesplňuje zdravotní podmínky, nezajistí doprovod osoby mladší 15-ti let apod.

2.7.3. Odstoupil-li zákazník od smlouvy podle z důvodu uvedeného v odst. 2.5.2 VOP, nebo zruší-li Weco-Travel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne Weco-Travel zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelských možnostech takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá Weco-Travel právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti a původní zájezd je zákazníkem uhrazen, vyplatí Weco-Travel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

2.7.4. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny služby nebo zálohy na službu bez povinnosti úhrady stornopoplatků v těchto případech:

- i) při zrušení zájezdu ze strany Weco-Travel, nejedná-li se o důvod uvedený v odst. 2.5.3. VOP;
- ii) při podstatné změně programu, trasy a místa ubytování, způsobu přepravy, přičemž za změnu se



nepovažuje změna ubytování či stravování v tomtéž pobytovém místě, pokud je zachována kategorie a sjednaný rozsah poskytovaných služeb, vybavení objektu, popř. jsou poskytnuty služby vyšší kvality či kategorie;

iii) při zvýšení ceny o více jak 10 %, zejména v důsledku zvýšení cen služeb dodavatelů, cen dopravy, pohonných hmot, letištních poplatků a podobně nebo změny kurzu koruny.

2.7.5. Zruší-li Weco-Travel zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Weco-Travel se zproští povinností podle předchozí věty v případě, že zájezd byl zrušen

- i) z důvodu nesplnění podmínky dosažení počtu účastníků zájezdu dle odst. 2.5.3. VOP,
- ii) nebo z důvodů vyšší moci (odst. 2.6.1. VOP).

2.7.6. Nedojde-li k odstoupení od smlouvy o zájezdu zákazníkem z důvodu porušení povinnosti Weco-Travel, je zákazník povinen uhradit Weco-Travel odstupné (stornopoplatky), stejné odstupné je zákazník povinen uhradit, odstoupí-li od smlouvy o zájezdu Weco-Travel z důvodu porušení povinnosti zákazníka. Weco-Travel je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, přičemž je oprávněna jednostranně započíst nárok na storno poplatky oproti nároku zákazníka na vrácení plnění.

2.7.7. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinnosti Weco-Travel stanovené smlouvou, je Weco-Travel povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit Weco-Travel odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

2.8. Poplatky

2.8.1. Storno poplatky účtuje Weco-Travel zákazníkům při každém zrušení smluvního vztahu ze strany zákazníka, a to za každou osobu (pokud není v individuálních případech stanoveno jinak). Storno poplatky jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, případně potvrzení zájezdu. Není-li uvedeno jinak, platí následující podmínky pro stanovení stornopoplatků (odstupného)

- i) Zrušení zájezdu po potvrzení, do 61 dní před zahájením zájezdu – 10% ceny zájezdu
- ii) Zrušení zájezdu k 60 dni před zahájením zájezdu - 50% ceny zájezdu
- iii) Zrušení zájezdu k 30 dni před zahájením zájezdu - 100% ceny zájezdu.

2.8.2. Poplatky za změnu zákazníka - účastníka zájezdu. Poplatky za změnu zákazníka jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, případně potvrzení zájezdu. Není-li uvedeno jinak, platí zákazník skutečně vzniklé náklady Weco-Travel se změnou.

2.9. Pojištění zákazníků

2.9.1. Není-li uvedeno jinak, cestovní nebo jiné pojištění není součástí služeb spojených se zájezdem



a není součástí ceny zájezdu. Weco-Travel doporučuje zákazníkům sjednat fakultativní připojištění, které by rozšířilo pojistnou ochranu proti dalším rizikům (úraz, storno zájezdu, odpovědnost za způsobenou škodu apod.) s tím, že na vyžádání zajistí Weco-Travel smlouvu o pojištění dle aktuální nabídky.

2.10. Reklamacce – Reklamační řád

2.10.1. Weco-Travel odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Ve smyslu ust. §2537 a násl. NOZ odpovídá Weco-Travel zákazníkovi za vady zájezdu.

2.10.2. Má-li zájezd vadu a toto byla vytčena zákazníkem v souladu s ust. §2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani ve lhůtě do jednoho měsíce ode dne skončení zájezdu a Weco-Travel toto namítne, soud zákazníkovi právo na slevu z ceny nepřizná.

2.10.3. Reklamuje-li zákazník vadu služeb v průběhu jejich poskytování u pověřeného pracovníka Weco-Travel, např. průvodce zájezdu, sezónního zástupce apod. (dále jen „průvodce“), může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace zjednána náprava ihned, může zákazník uplatnit svoji reklamaci uplatnit ústně či písemnou formou po svém návratu, a to na adresu sídla Weco-Travel (CZ) s.r.o., se sídlem v Praze 8, Na Žertvách 34, PSČ 180 00.

2.10.4. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupce pověřenému Weco-Travel, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení zákazníka uváděné v reklamaci. Weco-Travel doporučuje zákazníkovi, aby takovouto součinnost poskytl.

2.10.5 Zákazník je povinen při ústním i písemném uplatňování reklamace i uvést jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doložit. Weco-Travel zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník uvedený ve smlouvě o zájezdu.

2.10.6 Weco-Travel k uplatněné reklamaci vždy vystaví potvrzení o reklamaci – reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci Weco-Travel v místě poskytované služby určité písemnosti, ev. jiné doklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena spolu tedy s označením předané písemnosti. Reklamační protokol podepisuje za Weco-Travel osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazník svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdí převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem



2.10.7. Weco-Travel nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává době přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

2.10.8. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se Weco-Travel nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě. Zákazník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že v případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat si stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o 60 dnů, v takovémto případě je celková doba k vyřízení reklamací 90 dnů. Marné uplynutí uvedených lhůt se považuje za podstatné porušení smlouvy.

2.10.9. Weco-Travel vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací. V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamací ve smyslu ust. § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

2.10.10. Vyřízení oprávněné reklamací spočívá zejména v bezplatném odstranění vady služby, případně doplnění služby, a je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne Weco-Travel přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

2.10.11. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Návrh na řešení sporu může podat jen spotřebitel (pokud se nepodařilo stížnost vyřešit s prodávajícím přímo). Návrh může podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval druhou stranu za účelem řešení sporu. **Podrobná pravidla pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.** Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email:adroi.cz; web:adr.coi.cz

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

3.1. Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažených v katalogích odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny.

3.2. Platnost těchto všeobecných podmínek se vztahuje na služby poskytované Weco-Travel jen tehdy, není-li ze strany Weco-Travel stanoveno ve specifických produktových podmínkách jinak, popřípadě pokud není ve smlouvě o zájezdu sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak.

3.3. Weco-Travel je oprávněna jednostranně změnit či upravit VOP, přičemž nové znění VOP se aplikuje i na smlouvy o zájezdu uzavřené před nabytím účinnosti změn, pokud je taková změna pro zákazníka příznivější.

3.4. Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 25.5.2018.
Weco-Travel (CZ) s.r.o.