

# Podmínky pro cestující

## cestovní kanceláře Leones Travel s.r.o.

se sídlem Křemencova 178/10, 110 00 Praha 1, IČ 17235511, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C 368688.

### 1. PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

(dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu je také Reklamační řád a Důležité informace. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

CK se zabývá prodejem zájezdů. Tyto Podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena.

### 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

#### PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, obeznámí CK zákazníka s Oznámením o zpracování osobních údajů a předávání osobních údajů do třetích zemí, a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

#### SMLOUVA O ZÁJEZDU

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, potvrzené ze strany CK. CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CK návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zasláním potvrzení o zájezdu zákazníkovi. CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle předložené nabídky, webové nabídky či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webové, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu.

#### ZÁKAZNÍK OSVĚDČUJE ŽE:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád a Důležité informace, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku (popř. se s ním seznámil na webu CK),
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a obecné údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné informace pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti bez odkladu po uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, prosíme o kontaktování CK.

### 3. CENA ZÁJEZDU

Celková cena zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuální program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, letištní taxy a další poplatky a případně další služby, pokud jsou výslovně uvedeny na smlouvě o zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby průvodce) a palivové příplatky.

Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). Konečnou cenu zájezdu se rozumí celková cena zájezdu a další poplatky za volitelné nepovinné služby uvedené na smlouvě o zájezdu.

Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, které jsou CK známy v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v Informacích před odletem.

#### **PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ DĚTI**

Děti do 2 let cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během pobytu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas obou rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém.

#### **ZÁJEZD NA VYŽÁDÁNÍ**

Zájezdy uzavřené mezi CK a zákazníkem, není-li uvedeno jinak, jsou zájezdy „na vyžádání“. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou zálohy, resp. ceny zájezdu zákazníkem. Smlouva o zájezdu se sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky, tj. nepotvrzení určité služby, CK nejpozději do pěti dnů od uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. V případě potvrzení vyžádané služby, je smlouva o zájezdu platně uzavřena a odstoupení od smlouvy se řídí Podmínkami pro cestující a je spojeno s naučtováním storno poplatků.

#### **4. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím zájezdu a zákazník je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. U leteckých zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši 50 % při uzavření smlouvy o zájezdu, není-li ve smlouvě o zájezdu sjednáno jinak.

Tato záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu.

Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v pobočce či v sídle CK, případně u provizního prodejce CK. Provizní prodejce CK je oprávněn od zákazníka převzít pouze zálohu na cenu zájezdu; doplatek použije zákazník vždy na bankovní účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odstupné (dále jen „stornopoplatky“) ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno v bodech 6 a 7. Předpokladem pro zajištění zájezdů nebo služeb, které jsou součástí zájezdu „na vyžádání“, je uzavřená smlouva o zájezdu a zaplacení zálohy v požadované výši. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (dále jen „poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového poukazu, v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz v hodnotě snížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. Benefitní poukazy lze uplatnit do hodnoty 50% z celkové ceny zájezdu, maximálně však do výše 12 000 Kč na zájezd. Tyto bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). V případě úhrady ceny zájezdu poukazem lze částku uvedenou na poukazu za cestovní pojištění využít jen na uhrazení nového cestovního pojištění a pouze pro původně nahlášené osoby. V případě nezakoupení nového cestovního pojištění nebo změny účastníků, se částka určena na pojištění nevrací, nezapočítává se ani na úhradu ceny nově zakoupeného zájezdu.

#### **5. Odstoupení Zákazníka Smlouvy o Zájezdu – Stornopoplatky**

Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno do sídla CK či pobočky CK, popř. k rukám provizního prodejce CK; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

- 60 a více dní před odletem/odjezdem: 10 % z celkové ceny, minimálně 1.000,- Kč nebo skutečně vzniklé náklady, cokoliv je vyšší
- od 59 do 30 dní před odletem/odjezdem: 50 % z celkové ceny nebo do výše skutečně vzniklých nákladů, cokoliv je vyšší
- od 29 do 15 dní před odletem/odjezdem: 80 % z celkové ceny nebo do výše skutečně vzniklých nákladů, cokoliv je vyšší
- od 14 dní před odletem/odjezdem do dne odjezdu/odletu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy 100% z celkové ceny zájezdu.

Pro stanovení výše stornopoplatků se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK výši stornopoplatků odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Stornopoplatky se vztahují také na zájezdy „na vyžádání“. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o stornopoplatky.

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní rezervaci, v takovémto případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek. Pokud jsou zákazníkovi účtované stornopoplatky ze strany CK z důvodu odstoupení CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, je rozhodujícím dnem pro stanovení výpočtu stornopoplatků den zrušení zájezdu v rezervačním systému CK.

Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- c) 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;
- d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu dle písm. c) je možné pouze v případech, pokud Ministerstvo zahraničních věcí zakáže občanům cestu do místa pobytu a v místě pobytu budou přijata speciální opatření ze strany místních orgánů, které mají významný dopad na poskytování zájezdu.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK právo na stornopoplatky ve výši plné ceny zájezdu.

## 6. STORNOVACÍ POPLATKY ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- a) Stornovací poplatky za pojištění: V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny zakoupeného pojištění.
- b) Stornovací poplatky za pronájem aut v destinaci: storno poplatek dle podmínek příslušné autopůjčovny.
- c) Stornovací poplatky z vyřízených víz činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.
- d) Stornovací poplatky za objednaný seating činí 100 % ceny objednané služby.
- e) Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a sportovní vybavení: 100 % z ceny objednané služby.
- f) Stornovací poplatky za catering na palubě letadla: 100% z ceny objednané služby.

## 7. ZMĚNY V REZERVACI NA ZÁKLADĚ PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu) v již uzavřené smlouvě o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální plné ceny zájezdů bez možnosti uplatnění slev. V případě, že je to objektivně možné, tedy pokud je změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu, je jakákoliv změna smlouvy o zájezdu zpoplatněna dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb, nejméně však poplatkem ve výši 1 000 Kč/os. V případě, že změna není možná za podmínky uhrazení administrativního poplatku ve výši 1 000 Kč/os, jsou veškeré změny smlouvy o zájezdu posuzovány jako storno a nové přihlášení, tzn. že CK za uvedené změny účtuje stornopoplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

a) Změna jména zákazníka: Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

b) Změna druhu dopravy, letecké společnosti, termínu dovolené, místa odletu, nebo cílové destinace je posuzována jako storno a nové přihlášení, t.j. CK účtuje storno poplatky dle bodů 5 a 6 těchto podmínek.

V případě zakoupení pojištění musí mít náhradník (nová osoba) zakoupené pojištění nové. Původní propadá a nelze převést na nově objednanou osobu.

Veškeré poplatky uvedené v bodech 5, 6 a 7 CK účtuje vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Veškeré změny v knihování zájezdů podléhají poplatkům uvedeným v bodech 5 až 7.

## 8. ZMĚNY V REZERVACI ZE STRANY CK

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků může být měněna pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradí CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 5 a 6 těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

## PŘÍPUSTNÉ ODCHYLKY OD SJEDNANÝCH SLUŽEB

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. V případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovací kapacity upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a

dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započítání letecké přepravy (tj. okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem).

## 9. ODSTOUPENÍ CK OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

### A) PORUŠENÍ POVINNOSTÍ ZÁKAZNÍKEM

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

### B) Z DŮVODU ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

CK je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webové či obdobné formě nabídky. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

## 10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.
- Bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.
- Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (vouchery a letenky/jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem obvykle 7 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 publikované nabídce.
- Dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. Nenastoupením zákazníka na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

- e) Mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je to vyžadováno). Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- g) U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobu, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.
- h) K základním povinnostem zákazníka – právnické osoby - dále patří:
  - i. seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží
  - ii. zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
  - iii. určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

## 11. REKLAMACE

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu CK. Uplatnění reklamacie může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamacie. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamacie. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

## 12. POJISTNÁ SMLOUVA

V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Doporučujeme Vám sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. Podrobnosti o pojištění naleznete na webu CK nebo v příloze smlouvy o zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Cestovní pojištění se nevztahuje na tu část zájezdu, kde CK není dodavatelem kombinace služeb. Po uzavření smlouvy o zájezdu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

## 13. POJIŠTĚNÍ CK PROTI ÚPADKU

### OCHRANA PRO PŘÍPAD ÚPADKU

1. Pro případ úpadku CK složila depozit podle požadavků Pojišťovny ERV k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s případným úpadkem CK. Podrobnosti o složeném depozitu na účtu Pojišťovny ERV jsou uvedeny na webových stránkách CK, informace jsou rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u provizních prodejců CK. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vydán/zákazník si ho může stáhnout z webových stránek CK spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

---

## 14. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku propagačních materiálů CK, prezentace na webových stránkách/Facebooku CK nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CK nenesе odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu, je-li emailová adresa zákazníka na smlouvě o zájezdu uvedena. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2022, tímto dnem pozbývají platnosti Podmínky pro cestující v původním znění.

# Reklamační řád

## Cestovní kanceláře Leones Travel s.r.o.

se sídlem Křemencova 178/10, 110 00 Praha 1, IČO 17235511 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C 368688.

K zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář vydává Cestovní kancelář Leones Travel s.r.o. (dále jen „Cestovní kancelář“ či „CK“) tento reklamační řád.

### § 1

Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

### § 2

Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).

### § 3

1. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
2. V případě, že se v průběhu zájezdu vyskytne vada, doporučujeme zákazníkovi ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce/místního poskytovatele služby v místě zájezdu (dále též „průvodce“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu v místě pobytu u průvodce/místního poskytovatele služby, pokud měl tuto možnost k dispozici.
3. 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. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněno, zda ze strany zákazníka došlo k bezdůvodnému odmítnutí srovnatelného řešení či poskytnutí přiměřené součinnosti.
5. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
6. Jestliže není na základě uplatněné reklamace sjednána náprava ihned, pak má zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

### § 4

1. Tento článek upravuje specifické podmínky vzniku nároku zákazníka na slevu z ceny zájezdu („kompenzace“), kterou mu cestovní kancelář poskytne v případě vzniku vady poskytované služby v rámci zájezdu. V případě, že zákazník bude chtít uplatnit svůj nárok na kompenzaci, je zejména povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na ITQ Standard (dále jen „tabulka“), která je umístěna na webových stránkách CK. Ustanovení tohoto článku nelze aplikovat na zájezdy vlastní dopravou a zájezdy u kterých pořadatelem není CK.
2. V případě požadavku zákazníka na kompenzaci z důvodu vzniku vad definovaných v tabulce, je zákazník povinen uplatnit u CK reklamaci, pokud možno neprodleně. Nejvhodnějším způsobem pro uplatnění reklamace je kontaktování průvodce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Zákazník je poté povinen poskytnout průvodci veškerou součinnost za účelem sepsání písemné- ho „protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci“.



Pokud zákazník tuto součinnost odmítne poskytnout (např. neumožní průvodci vstup do ubytovací jednotky atd.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle tabulky. V případě, že průvodce není z objektivních příčin k dosažení, je zákazník povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře, popř. zaslat do sídla cestovní kanceláře.

3. V případě vad definovaných v tabulce, které se týkají kvality služeb průvodce (sekce IV.), je zákazník povinen neprodleně kontaktovat zástupce cestovní kanceláře v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu, případně budou vady prokazovány formou svědecké výpovědi.
4. V případě vzniku vad definovaných v tabulce v sekci Doprava je zákazník povinen požádat pracovníka letištní asistenční služby nebo průvodce o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře nebo zaslat do sídla cestovní kanceláře.
5. Výše kompenzace, kterou cestovní kancelář zákazníkovi poskytne, odpovídá procentu z ceny zájezdu, které je u každé konkrétní vady uvedeno v „tabulce“ (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, Stravování, Různé, Služby průvodce) nevyskytnou během celé doby trvání zájezdu, se výše kompenzace uvedená v tabulce vydělí počtem dní odpovídajících trvání zájezdu a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. V případě, že celková kumulovaná výše přiznané kompenzace přesáhne hodnotu 50 % z ceny zájezdu (zejména v případě souběhu více vad), cestovní kancelář zákazníkovi přiznává dodatečný nárok na kompenzaci „radosti z dovolené“, jejíž výše se určuje v souladu s „tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené“ umístěné na webových stránkách CK. Pro účely výpočtu kompenzace se vychází ze součtu ceny zájezdu, letištních tax a dalších poplatků a palivového příplatku. Nezapočítává se pojištění a další fakultativní služby (pronájem auta, výlet, atd.).
6. Přijetím kompenzace se reklamáce považuje ze strany cestovní kanceláře za vyřízenou.

## § 5

1. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamáce, a to bez zbytečného odkladu nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamáce služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.
2. Nejvhodnějším způsobem uplatnění reklamáce po návratu z dovolené, je zaslání reklamáce e-mailem na adresu Oddělení péče o zákazníky CK na adresu leones@leones.cz nebo písemnou formou na adresu sídla cestovní kanceláře, tj.: Cestovní kancelář Leones Travel s.r.o., Křemencova 178, 110 00 Praha 1. Případně má zákazník právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovnách cestovní kanceláře, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
3. Doporučujeme, aby zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo smlouvy o zájezdu, předmět reklamáce, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamací domáhá. Žádáme zákazníky, aby ve své reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve cestovní kanceláři, aby takováto kompenzace mohla být zákazníkovi co nejrychleji zaslána.
4. Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamáce cestovní kanceláři, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

## § 6

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

## § 7

Pokud dojde ke ztrátě, zpoždění či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla přímo na letišti (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku ztráty, zpoždění nebo poškození zavazadel obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, Montrealskou úmluvou a dalšími příslušnými předpisy EU. V tomto nařízení jsou stanovena společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě situací, které mohou během přepravy nastat.

---

## § 8

Doporučujeme zákazníkovi poskytnout veškerou možnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp. Zákazník má ve smyslu §§ 2900 až 2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

---

## § 9

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a, je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář kompenzaci vadně poskytnuté služby dle „tabulky“. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez dalšího dokladu v souladu s § 2537 odst. 2, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

---

## § 10

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2022, tímto dnem pozbývá platnosti Reklamační řád v původním znění.