

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS s. r. o.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS s. r. o. (dále jen „SPARK AIRTICKETS“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS, sídlem Jirečkova 5, 170 00 Praha 7 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

2.Všeobecné podmínky cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS, na základě které se zákazník účastní zájezdu pořádaného cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS.

## II. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

a) tuzemského nebo zahraničního zájezdu, tj. předem připraveného souboru služeb cestovního ruchu, cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS za souhrnnou cenu (dále jen „zájezd“);

b) souboru/kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či v zahraničí sestavené cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen „služby na objednávku“)

## III. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1.Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu podepsané zákazníkem a potvrzené cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS. Případné slevy vyhlášené cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny zájezdu resp. služeb na objednávku.

2.Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS má právo na zaplacení ceny zájezdu resp. služeb na objednávku před jejich poskytnutím. Bez plného zaplacení souhrnné ceny zájezdu resp. služeb na objednávku na účet cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb na objednávku resp. účast na zájezdu.

3.SPARK AIRTICKETS má dle povahy zájezdu resp. služeb na objednávku právo požadovat zálohu až do výše 100% ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, minimálně však 7.000 Kč za osobu, není-li dohodnuto jinak, splatné do 7 dnů od data podpisu smlouvy o zájezdu, doplatek do plné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 40 dnů před zahájením zájezdu resp. služeb na objednávku. V případě podpisu cestovní smlouvy v době kratší než 40 dnů před realizací zájezdu resp. služeb na objednávku je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu resp. služeb na objednávku na účet cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS při podpisu cestovní smlouvy.

## IV. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1.K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb na objednávku resp. zájezdu;

b) právo být seznámen s případnými změnami v rozsahu smluvně sjednaných služeb na objednávku resp. zájezdu a s tím související změnu jejich cen;

c) právo kdykoliv před započítáním zájezdu resp. služeb na objednávku odstoupit od cestovní smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek;

d) právo na reklamaci vad zájezdu resp. poskytnutých služeb na objednávku;

2.K základním povinnostem zákazníka patří, zejména:

a) povinnost poskytnout cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí zájezdu resp. služeb na objednávku, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a povinnost předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle požadavků cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS;

b) povinnost zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně povinnost zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav neumožňuje samostatnou účast na zájezdu resp. služeb na objednávku;

c) povinnost předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15-ti let a mladší 18-ti let čerpá služby na objednávku resp. účastní se zájezdu bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce;

d) povinnost nahlásit účast cizích státních příslušníků na pořádaném zájezdu resp. službách na objednávku;

e) povinnost zaplatit cenu zájezdu resp. služeb na objednávku;

f) povinnost převzít od cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS doklady potřebné pro čerpání služeb na objednávku resp. pro účast na zájezdu buď v provozovně SPARK AIRTICKETS nebo dohodnutým způsobem doručení a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, odletu, apod.) se všemi požadovanými doklady;

g) povinnost, pokud je součástí zájezdu resp. služeb na objednávku pobyt nebo výjezd do zahraničí, mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup resp. pro tranzit příslušných zemí (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je toto vyžadováno), splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy, cizí státní příslušníci jsou navíc povinni se sami informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat.

h) povinnost řídit se pokyny průvodce nebo jiné určené osoby cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS a dodržovat stanovený program, povinnost chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí, jakož i v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země, povinnost dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně nařízení subjektů poskytujících dopravní a ubytovací služby;

i) u potápěčských zájezdů povinnost mít s sebou příslušné oprávnění k potápění /karta, průkaz/, potápěčský deník /logbook/, platnou lékařskou prohlídku a potápěčské pojištění /DAN, RDI/, jakož i povinnost dodržovat omezení daná dosaženým kvalifikačním stupněm potápěčského výcviku a zásady bezpečného potápění, jakož i potápěčská omezení platná pro danou potápěčskou lokalitu a zemi.;

j) povinnost respektovat rozhodnutí průvodce, nebo jiné osoby určené cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS, o vyloučení zákazníka ze sportovního programu či účasti na plánované akci, jestliže zákazník je pod vlivem alkoholu, omamných látek nebo léků, nebo pokud jeho potápěčské vybavení, nebo okamžitý psychický nebo fyzický stav neodpovídají náročnosti programu; jakož i povinnost respektovat rozhodnutí průvodce, nebo jiné osoby určené cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS, o vyloučení zákazníka ze zájezdu resp. účasti ze služeb na objednávku v případě, kdy zákazník hrubě porušuje bezpečnost při potápění, nebo jiných aktivitách, lodní přepravě, nebo hrubě ruší průběh zájezdu, nebo obtěžuje ostatní účastníky zájezdu resp. služeb na objednávku.

3.K povinnostem zákazníků – právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem plnění dle článku II. těchto Všeobecných podmínek dále, nad rámec povinnosti specifikovaných v předchozím odstavci, náleží:

a) povinnost seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb na objednávku resp. zájezdu;

b) povinnost zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;

c) povinnost určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS není zajištěn doprovod průvodcem cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu zájezdu resp. služeb na objednávku;

d) povinnost odevzdat cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15-ti let uvést plné datum narození, souhlas odpovědného/odpovědných zástupce/zástupců a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod.

## **V. POVINNOSTI A PRÁVA CESTOVNÍ KANCELÁŘE SPARK AIRTICKETS**

1.Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se zájezdu resp. sjednaných služeb na objednávku, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS známy.

2.Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS je povinna sdělit zákazníkovi údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a dále také sdělit zákazníkovi, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

3.Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS je povinna seznámit zákazníky se změnami termínů, programu, trasy, ceny apod. týkajících se zájezdu resp. služeb na objednávku. V případě zrušení zájezdu resp. služeb na objednávku, či přesunutí termínu odjezdu o více než 3 dny, má zákazník právo od smlouvy odstoupit bez povinností zaplatit stornovací poplatky.

Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS je povinna poskytnout zákazníkovi veškeré sjednané služby. V případě, že nebude možné z naléhavých důvodů dodržet původně stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS je povinna buď zajistit program a služby přiměřené původnímu rozsahu, nebo upravit cenu, případně vrátit poměrnou část již zaplacené ceny zpět zákazníkovi.

## **VI. Změny zájezdu resp. služeb na objednávku**

*A. Změny před započítáním zájezdu resp. služeb na objednávku*

1.Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS si vyhrazuje právo zájezd resp. služby na objednávku v důsledku vlivu vnějších okolností zrušit, změnit program, přesunout dobu konání, změnit trasu, způsob dopravy, objekt ubytování či další stanovené sjednané podmínky.

2.Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS v takovém případě zákazníkovi bez zbytečného odkladu předloží návrh změny smlouvy o zájezdu obsahující veškeré rozhodné informace, a to včetně případné nové výše ceny zájezdu.

3.Pokud zákazník nevyužije svého práva a neodstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě, která mu bude cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS sdělena při oznámení změny zájezdu resp. sjednaných služeb na objednávku, a která činí vždy nejméně 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, potom platí, že zákazník se všemi prezentovanými změnami souhlasí;

4.Odstoupil-li zákazník od smlouvy o zájezdu z důvodu změny smlouvy, anebo byl-li zájezd zrušen z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti zákazníka, nabídne cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, je-li to v daném místě a čase v možnostech cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS.

5.Dohodnou-li se cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS se zákazníkem o náhradním zájezdu, nemá cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

6.Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy zaplacené na cenu zájezdu resp. služeb na objednávku, či na vrácení částek zaplacených na úhradu ceny nového náhradního zájezdu resp. služeb na objednávku, a to bez jakýchkoli storno poplatků v případě:

- zrušení zájezdu cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS; jakož i při přesunu konání zájezdu proti původnímu termínu o více než 72 hodiny (dříve či později);

- závažné změny programu, trasy, způsobu dopravy. Za závažnou změnu se nepovažuje změna dopravce a dále změna ubytování či stravovacího objektu, pokud je u náhradního ubytovacího či stravovacího objektu zachován rozsah vybavení stejné úrovně nebo jde o vyšší kategorii.

#### *B. Změna odjezdu/odletu*

1. Dojde-li vlivem mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS (např. klimatické vlivy, technické podmínky, změny vyvolané dopravcem, atp.) ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS ovlivnit, vyhrazuje si cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS právo na případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS nenahrazuje cenu služeb, které v důsledku změn takto vzniklých nemohly být zákazníkem čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

#### *C. Změny v průběhu zájezdu*

1. V průběhu zájezdu resp. v průběhu čerpání služeb na objednávku je cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS oprávněna provádět operativní změny programu a rozsahu poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých, nepřekonatelných a na vůli cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS nezávislých důvodů nezbytně nutné, zejména ve vážných případech, které nemůže cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS ovlivnit, jako například změny u zahraničních partnerů, dopravců, jiných dodavatelů služeb a vlivů vyšší moci (vátky, nebezpečí vzniku vátky, povstání, průmyslové spory, občanské nepokoje, teroristické akce, přírodní a atomové katastrofy, požáry, epidemie nebo ohrožení zdraví, technické problémy s dopravou, uzavřená nebo přeplněná letiště nebo přístavy a další podobné případy) a není možno dodržet stanovený program zájezdu resp. poskytnout původně stanovené služby na objednávku.

2. V případě, že cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS nemůže dodržet původně stanovený program zájezdu resp. poskytnout předem sjednaný rozsah služeb na objednávku, je povinna zajistit náhradní program zájezdu resp. služeb na objednávku v rozsahu a kvalitě shodné či se přibližující původně sjednaným podmínkám; upravit cenu zájezdu resp. služeb na objednávku v závislosti na provedených změnách programu zájezdu resp. služeb na objednávku a poskytnout účastníkům přiměřenou slevu, pokud nebyly poskytnuty všechny slevy zahrnuté v ceně zájezdu resp. služeb na objednávku.

3. V případě, kde programem zájezdu resp. služeb na objednávku jsou potápěčské aktivity, si cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS vyhrazuje právo na změnu v programu vyvolanou přírodními podmínkami případně působením jiných vlivů, a to bez jakékoli kompenzace zákazníkovi. Program potápěčských aktivit a s tím spojené výjezdy lodí se plánují operativně, v závislosti na panujících přírodních podmínkách a v souladu s požadavkem většiny účastníků zájezdu resp. služeb na

objednávku při striktním požadavku respektování maximální bezpečnosti potápění, či lodní přepravy.

### **VII. Změna ceny zájezdu resp. služeb na objednávku**

1. Z účasti na zájezdu resp. služeb na objednávku nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacení ceny zájezdu resp. služeb na objednávku.

2. Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS má právo zvýšit cenu zájezdu resp. služeb na objednávku uvedenou ve smlouvě o zájezdu, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

- cena za dopravu, včetně cen pohonných hmot;
- platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu;
- směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu resp. služeb na objednávku v průměru o více než 10%.

3. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno (nikoliv doručeno) nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu resp. služeb na objednávku. Při pozdějším odeslání nemá zvýšení ceny právní účinky.

### **VIII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS**

Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, nutného pro realizaci příslušného zájezdu resp. služeb na objednávku, dále v důsledku rozhodnutí o zrušení zájezdu resp. služeb na objednávku a dále v případech stanovených obecně závazným právním předpisem. Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS je dále oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu, porušil-li zákazník svou povinnost.

O odstoupení od smlouvy o zájezdu je cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS povinna zákazníka informovat nejpozději 7 dnů před termínem zájezdu. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu má zákazník nárok na vrácení uhrazené částky v plné výši.

Pokud cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením a zároveň zájezd nebyl zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků ani vzhledem k vyšší moci, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu.

### **IX. Odstoupení od smlouvy o zájezdu zákazníkem**

1. Zákazník má právo kdykoli před započítím zájezdu resp. služeb na objednávku odstoupit od smlouvy o zájezdu. Odstoupení od smlouvy o zájezdu je účinné dnem, kdy zákazník doručí své písemné rozhodnutí o odstoupení od smlouvy o zájezdu cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS. V písemném rozhodnutí o odstoupení od smlouvy o zájezdu musí být dostatečně specifikovaná smlouva o zájezdu, od které zákazník odstoupuje.

2. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu zákazníkem nikoli z důvodu porušení povinnosti cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS vzniká cestovní kanceláři SPARK

AIRTICKETS nárok na zaplacení odstupného (tzv. stornovacího poplatku) ze strany zákazníka, a to v následující výši:

- a) 20% z ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od cestovní smlouvy v době od podpisu cestovní smlouvy do 90 kalendářních dnů před datem odjezdu;
- b) 35% z ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od cestovní smlouvy v době mezi 69. a 50. kalendářním dnem před datem odjezdu;
- c) 50% z ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od cestovní smlouvy v době mezi 49. a 40. kalendářním dnem před datem odjezdu;
- d) 75% z ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od cestovní smlouvy v době mezi 39. a 30. kalendářním dnem před datem odjezdu;
- e) 100% z ceny zájezdu resp. služeb na objednávku, dojde-li k účinnému odstoupení od cestovní smlouvy v době od 29. kalendářního dne do data odjezdu.

3. U leteckých zájezdů navíc vzniká nárok na zaplacení ceny letenky. Tímto není dotčen nárok na zaplacení odstupného ze strany zákazníka dle bodu IX odst. 2

4. Stejně odstupné zákazník uhradí rovněž, odstoupila-li od smlouvy o zájezdu cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS z důvodu porušení povinnosti zákazníka.

5. Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odjezdu v určenou hodinu, nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy tak, že nebude moci překročit státní hranice, resp. nebude moci pokračovat v účasti na dalším programu zájezdu resp. služeb na objednávku, nebo pokud z důvodu působení jiných skutečností vzniklých na straně zákazníka, není možné, aby zákazník pokračoval v účasti na dalším programu zájezdu resp. služeb na objednávku, má se za to, že zákazník odstoupil od cestovní smlouvy v den odjezdu.

6. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu proto, že cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS porušila svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd.

## **X. POSTOUPENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU**

1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit.
2. Změna v osobě zákazníka je vůči cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS účinná, je-li této včas doručeno oznámení o postoupení, a to spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky zájezdu.
3. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
4. Postupník je povinen uhradit případné rozdíly v ceně dokladů (např. letenek apod.) a dalších náležitostí, nezbytných pro účast na zájezdu.

## **XI. REKLAMACE**

1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, u průvodce cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS, nebo jiného cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu, nebo jiný cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS pověřený pracovník, sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamace a popř. stanoviska příslušné osoby apod. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

2. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci, pracovníkům provozovny, či jinému cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS pověřenému pracovníkovi a pracovníkům dodavatele služby přístup do prostoru, např. který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS či jiného cestovní kanceláři SPARK AIRTICKETS pověřeného pracovníka a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

3. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, zjedná cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS nápravu v přiměřené, zákazníkem stanovené, lhůtě. Nejednala-li cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS nápravu řádně a včas, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS mu uhradí účelně vynaložené náklady.

4. Nelze-li pokračování v zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li však cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou tyto k jeho tíži.

5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a odmítne-li zákazník z řádného důvodu opatření cestovní kanceláře provedená, aby mohl zájezd pokračovat, zajistí

cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

6. Má-li zájezd vadu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady, vytkl-li ji bez zbytečného odkladu nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

7. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce, vedoucího provozovny nebo jiného cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS pověřeného pracovníka za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30ti dnů od jejich obdržení.

**Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS má zákazník právo uplatnit dále u té provozovny, nebo zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS, kde reklamované služby zakoupil. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu a pod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje**

## **XII. NÁHRADA ŠKODY**

1. Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS odpovídá zákazníkovi za splnění povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

2. Vedle škody na majetku bude zákazníkovi při porušení povinnosti, za jejíž splnění odpovídá cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS, uhrazena také újma za narušení dovolené, a to tehdy byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo není dotčeno, odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu.

## **XIII. POJIŠTĚNÍ**

### *A. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře*

Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS má uzavřeno povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze z části.

### *B. Pojištění osob pro cesty a pobyt v zahraničí*

1. V ceně zájezdu resp. služeb na objednávku není zahrnuto cestovní pojištění. Zákazník je srozuměn s tím, že je povinen si cestovní pojištění sjednat u příslušné cestovní pojišťovny. Toto pojištění si může zákazník sjednat přímo v provozovně cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS či u jiného provizního prodejce. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS v případě sjednání cestovního pojištění vystupuje pouze v pozici zprostředkovatele a že pro případné nárokování plnění z pojistné události je třeba takové nároky uplatnit přímo u příslušné pojišťovny.

2. Cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS neručí za škody způsobené při dopravě do a v zahraničí. Pojištění je sjednáno pouze v případě letecké přepravy u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě nese odpovědnost příslušná letecká společnost dle platných pravidel IATA resp. pravidel příslušného dopravce.

## **XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 4. 1. 2021.

2. Pro zájezdy, které cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS prodává na základě smlouvy s jinou cestovní kanceláří, platí podmínky příslušné pořádající cestovní kanceláře a tyto podmínky nelze na takový případ aplikovat. V případě zakoupení zájezdu resp. služeb na objednávku pořádaných cestovní kanceláří SPARK AIRTICKETS u cestovní agentury si cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS vyhrazuje právo v naléhavých případech, či z důvodu operativnosti, jednat přímo se zákazníkem.

3. Veškeré údaje a ceny uvedené v katalogu cestovní kanceláře SPARK AIRTICKETS vycházejí ze skutečností známých a platných v době sestavování katalogu a cestovní kancelář SPARK AIRTICKETS si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

4. Případná neplatnost kteréhokoli ustanovení smlouvy o zájezdu nemá vliv na celkovou platnost smlouvy o zájezdu resp. na platnost ostatních ustanovení cestovní smlouvy.