

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „**Podmínky**“), se vztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené dle § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), mezi Zákazníkem a cestovní kanceláří Coral Travel s.r.o., IČO: 177 17 965, se sídlem Sokolovská 651/136a, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 375499 (dále jen „**Pořadatel**“ nebo „**Cestovní kancelář**“), jejichž podstatou je prodej zájezdu Zákazníkovi (dále jen „**Smlouva**“ nebo „**Smlouvy**“). Tyto podmínky se vztahují jak na zájezdy na charterových letech, tak i na zájezdy na pravidelných linkách (zájezdy na pravidelných linkách dále také jako „**GDS**“). Podmínky tvoří nedílnou součást Smluv.
- 1.2. Pokud není uvedeno jinak, je pro účely Podmínek za Zákazníka považována osoba, která uzavře Smlouvu nebo projeví zájem o její uzavření, a/nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena nebo které byla Smlouva postoupena (účastník).
- 1.3. Na základě Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje obstarat pro Zákazníka zájezd ve smluvené kvalitě a Zákazník se zavazuje zaplatit za zájezd smluvenou cenu.
- 1.4. Nedílnou součástí Smluv jsou kromě těchto Podmínek také Důležité informace, Reklamační řád, Zásady ochrany osobních údajů, případně zvláštní podmínky pro speciální nabídky či služby (např. pro first minute zájezdy). Přeprava cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami daného leteckého dopravce platnými v době letu. Všechny tyto dokumenty jsou dostupné na www.coraltravel.cz. Uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že byl se všemi těmito dokumenty seznámen. V případě rozporu má Smlouva přednost před Podmínkami i před ostatními dokumenty.
- 1.5. Rozsah a podrobné charakteristiky poskytovaných služeb jsou specifikovány ve Smlouvě, v prezentaci konkrétní služby na www.coraltravel.cz nebo v katalogu Cestovní kanceláře, ve standardizovaném formuláři poskytovaném Cestovní kancelář, jakož i v jiných propagačních materiálech či informacích poskytnutých Cestovní kancelář.
- 1.6. Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkům seznámit se před uzavřením Smlouvy také s informacemi a recenzemi o vybraném ubytování, které jsou zveřejněné na www.coraltravel.cz, aby se Zákazník ujistil, že ubytování splňuje jeho požadavky. Cestovní kancelář upozorňuje Zákazníka, že recenze uvedené na webových stránkách nejsou ověřené a Cestovní kancelář negarantuje jejich správnosti či pravdivost.
- 1.7. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na chyby v publikovaných cenách, termínech a dalších informacích v nabídce na webových stránkách či v katalogu, jakož i v jiných propagačních materiálech. Závazné jsou až informace uvedené ve Smlouvě.
- 1.8. Zákazník bere na vědomí, že některé povinnosti Cestovní kanceláře může ve vztahu k Zákazníkovi plnit zprostředkovatel, kterým může být fyzická či právnická osoba, která nabízí k prodeji zájezdy Cestovní kanceláře a zprostředkovává jejich nákup na základě smlouvy uzavřené s Cestovní kancelář (dále jen „**Zprostředkovatel**“ nebo „**Agentura**“).
- 1.9. V případě, kdy má Zákazník pochybnosti o oprávnění Zprostředkovatele zastupovat Cestovní kancelář, případně je Zákazník nespokojen s úrovní služeb poskytovaných Zprostředkovatelem, může se obrátit s dotazem či stížností na Cestovní kancelář.

2. SMLOUVA A VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu s Cestovní kancelář ve prospěch třetích osob, podpisem Smlouvy tento Zákazník potvrzuje, že je oprávněn za tyto osoby vystupovat, poskytovat jejich osobní údaje a že je odpovědný za plnění Smlouvy i jejich jménem.
- 2.2. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu s Cestovní kancelář ve prospěch třetích osob, je tento Zákazník povinen seznámit všechny tyto osoby se Smlouvou, s jejími nedílnými součástmi a také s veškerými dalšími důležitými informacemi a dokumenty.
- 2.3. Smlouva a veškeré další dokumenty se považují za doručené Zákazníkovi, pokud je Cestovní kancelář zašle na emailovou adresu, kterou Zákazník uvedl v rezervaci či v objednávce, nebo je předá Zákazníkovi v tištěné podobě.
- 2.4. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech může být možné učinit nezávaznou rezervaci zájezdu na charterovém letu. Na možnost provedení nezávazné rezervace není právní nárok. Nezávaznou rezervaci může Zákazník změnit v závaznou objednávku ve lhůtě uvedené v rezervačním formuláři nebo sdělené pracovníkem rezervačního oddělení. Zákazník bere na vědomí, že nezávazná rezervace mu garantuje pouze místo v letadle na daný termín, nikoli kapacitu ve vybraném ubytování či jiné služby.
- 2.5. Pokud Zákazník učiní závaznou objednávku, je tato objednávka považována za návrh na uzavření Smlouvy za uvedených podmínek. V případě, že Cestovní kancelář objednávku z jakéhokoli důvodu nepotvrdí, budou Zákazníkovi vráceny veškeré platby, které na úhradu zájezdu dosud poskytnul. Zákazník v takovém případě nemá právo na žádnou další náhradu.
- 2.6. Smluvní vztah mezi Cestovní kancelář a Zákazníkem vzniká na základě Smlouvy, která je uzavřena:
 - 2.6.1. v případě nákupu mimo webové stránky Cestovní kanceláře okamžikem podpisu její listinné či elektronické podoby oběma smluvními stranami, nebo jiným písemným projevem vůle obou stran být vázán Smlouvou;
 - 2.6.2. v případě nákupu prostřednictvím objednávky na webových stránkách okamžikem odeslání potvrzení uzavření Smlouvy ze strany Cestovní kanceláře.
- 2.7. V případě GDS zájezdů vzniká smluvní vztah mezi Cestovní kancelář a Zákazníkem uzavřením smlouvy o zájezdu a současnou úhradou požadované zálohy či celkové ceny zájezdu (nutné splnit kumulativně).
- 2.8. GDS zájezdy se sjednávají s rozvazovací podmínkou, která je splněna v případě, že zájezd či jednotlivá služba cestovního ruchu nejsou dostupné z důvodu vyčerpání ubytovacích či přepravních kapacit či jiných objektivních příčin (například navýšení ceny služeb z důvodu prodlevy mezi rezervací a úhradou Zákazníka). V případě naplnění rozvazovací podmínky Cestovní kancelář o této skutečnosti informuje Zákazníka nejpozději do 7 dnů od uzavření Smlouvy a bez zbytečného odkladu vrátí Zákazníkovi veškeré dosud uhrazené finanční prostředky. Zákazník ale nemá v případě naplnění rozvazovací podmínky nárok na jakoukoli náhradu škody či jinou kompenzaci ze strany Cestovní kanceláře.
- 2.9. Samotná nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách Cestovní kanceláře či v katalogu tvoří pouhou prezentaci poskytovaných služeb, nejedná se o nabídku k uzavření Smlouvy jednoduchým a nepodmíněným přijetím Zákazníka.

3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY NA CHARTEROVÝCH LETECH

- 3.1. Pojem „**cena cestovního balíčku**“ zahrnuje leteckou dopravu do/z, ubytování a případné stravování, transfer z letiště do ubytovacího zařízení a zpět, letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Služby delegáta nebo místního zástupce Cestovní kanceláře jsou zahrnuty ve vybraných destinacích, jejichž přehled je zveřejněn na www.coraltravel.cz.
- 3.2. Pojem „**celková cena zájezdu**“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.
- 3.3. Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.
- 3.4. Pokud je zájezd objednan více než 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu, je Zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši 5 – 30 % z celkové ceny Zájezdu při uzavření Smlouvy, nejpozději ale do 2 pracovních dnů od jejího uzavření. Konkrétní výše zálohy závisí na datu zakoupení zájezdu a sezóně; aktuální částka je vždy uvedena na www.coraltravel.cz. Zbývající částku na úhradu zájezdu, kterou se myslí celková cena zájezdu ponížena o již zaplacenou zálohu, musí Zákazník zaplatit nejpozději 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu.
- 3.5. Pokud je zájezd objednan v době 30 kalendářních dnů před začátkem zájezdu nebo v době kratší než 30 kalendářních dnů před začátkem zájezdu, je Zákazník povinen uhradit úplnou cenu zájezdu při uzavření Smlouvy, nejpozději ale do 24 hodin od jejího uzavření, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY NA PRAVIDELNÝCH LINKÁCH (GDS)

- 4.1. Pojem „**cena cestovního balíčku**“ zahrnuje leteckou dopravu do /z destinace, ubytování a případné stravování, letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb, palivové příplatky a povinné pojištění Cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, cena cestovního balíčku pro zájezdy na pravidelných linkách nezahrnuje odbavené zavazadlo, transfer do/z hotelu ani služby delegáta či místního zástupce Cestovní kanceláře.
- 4.2. Pojem „**celková cena zájezdu**“ zahrnuje cenu cestovního balíčku, cenu doplňkových služeb uvedených ve Smlouvě a cenu cestovního pojištění, pokud bylo sjednáno.
- 4.3. Zákazník nemá nárok na žádné další služby, pokud nejsou mezi Stranami písemně sjednané.
- 4.4. V případě GDS zájezdu je zákazník povinen uhradit **úplnou cenu zájezdu ihned při uzavření Smlouvy**, pokud není ve Smlouvě nebo v pokynech od Cestovní kanceláře uvedeno jinak.
- 4.5. **Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, považují se za GDS zájezdy ty zájezdy, které mají u čísla letu uvedený kód GDS nebo u kterých Cestovní kancelář Zákazníka jiným způsobem informovala, že se jedná o GDS let.**
- 5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O PATEBNÍCH PODMÍNKÁCH**
- 5.1. Pokud si Strany sjednají ve Smlouvě odlišné platební podmínky, uplatní se platební podmínky uvedené ve Smlouvě.
- 5.2. Den zahájení zájezdu se nezapočítává do počtu dnů rozhodných pro stanovení výše platby na Zájezd.
- 5.3. Pokud si zákazník objednal cestovní pojištění, uplatní se pro jeho úhradu speciální podmínky vztahující se k danému pojištění, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 5.4. Cestovní kancelář může stanovit jiné než výše uvedené platební podmínky také v případech, kdy se jedná o:
- last minute nebo first minute nabídky nebo jiné speciální nabídky,
 - smlouvy pro jednotlivé služby cestovního ruchu,
 - skupinové rezervace (od 20 osob), nebo
 - zájezdy na vyžádání.
- 5.5. V případech, kdy se uplatní jiné než výše uvedené platební podmínky, bude Zákazník před objednávkou informován o platebních podmínkách pro konkrétní případ.
- 5.6. Pokud není uvedeno jinak, je Zákazník povinen provést platby ceny zájezdu na prodejním místě Cestovní kanceláře, na prodejním místě Zprostředkovatele, nebo na běžný účet uvedený ve Smlouvě.
- 5.7. Pokud je platba provedena bankovním převodem, Zákazník zašle neprodleně potvrzení o platbě na e-mail Cestovní kanceláře nebo Zprostředkovatele. Případný bankovní poplatek za bankovní převod hradí Zákazník. Za den platby se považuje den, kdy dojde k připsání platby na bankovní účet Cestovní kanceláře nebo Zprostředkovatele.
- 5.8. Zákazník bere na vědomí, že jednotlivé destinace mohou zavést různé pobytové taxy či jiné poplatky pro turisty. Z důvodu častých změn těchto pravidel nelze tyto poplatky zahrnout do celkové ceny služeb a jejich úhrada bude provedena přímo Zákazníkem v ubytovacím zařízení či v místě pobytu.
- 5.9. Zákazník bere na vědomí, že některá ubytovací zařízení mohou vyžadovat vratný depozit za některé poskytované služby. Ten není zahrnutý do celkové ceny služeb a jeho úhrada bude provedena na místě přímo Zákazníkem.
- 5.10. Zákazník bere na vědomí, že vybraní letečtí dopravci mohou účtovat poplatek za neprovedení online odbavení (online check-in), který není zahrnutý v ceně zájezdu.
- 5.11. Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy se zájezd koná během Vánoc, Silvestra nebo státních svátků cílové země, mohou hotely vyžadovat povinný příplatek za účast na slavnostní večeři, který není zahrnutý v ceně zájezdu.
- 5.12. Využití benefitních programů či poukázek (Edenred, Sodexo, apod.) pro platbu zájezdu je možné pouze po předchozí dohodě s Cestovní kanceláří či Zprostředkovatelem. Na využití této formy platby není právní nárok.
- 6. POUKAZY**
- 6.1. Zákazník může uhradit cenu nebo její část i prostřednictvím poukazů, které byly vydané Cestovní kanceláří nebo které Cestovní kancelář přijímá k úhradě ceny.
- 6.2. Poukaz je možné uplatnit pouze jednou v celé jeho výši. Pokud je hodnota zakoupených služeb menší než hodnota poukazu, rozdíl se Zákazníkovi nevrací.
- 6.3. Poukaz lze využít pro nákup jakýchkoli zájezdů Cestovní kanceláře, pokud není na poukazu nebo ve speciálních podmínkách pro daný poukaz uvedeno jinak.
- 6.4. V případě ztráty nemůže být poukaz nijak nahrazen, a to ani účtenkou o jeho zakoupení.
- 6.5. Poukaz může uplatnit pouze ten, kdo ho uplatní jako první.
- 6.6. Poukaz nelze vrátit oproti penězům.
- 6.7. Pokud není na poukazu uvedeno jinak, je poukaz platný 1 rok od jeho zakoupení.
- 6.8. V případě rozporu mají podmínky uvedené na poukazu či ve speciálních podmínkách upravujících práva spojená s poukazem přednost před těmito Podmínkami.
- 6.9. V případě odstoupení od Smlouvy se Zákazníkovi vrací hodnota poukazu ponížená o příslušné storno poplatky ve formě nového poukazu ve změněné hodnotě.
- 7. ZMĚNA ZÁVAZKU ZE SMLOUVY**
- 7.1. Cestovní kancelář má právo činit nevýznamné změny ve svých závazcích ze Smlouvy, pokud Zákazníkovi oznámí v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Tyto nepodstatné změny nezakládají právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy.
- 7.2. Ke změně závazku může dojít také v případech, kdy:
- vnější okolnosti nutí Cestovní kancelář podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 občanského zákoníku, nebo
 - Cestovní kancelář nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, k jejichž splnění se zavázala.
- 7.3. V případech podle odst. 7.2. oznámí Cestovní kancelář Zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku informace o:
- dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu,
 - lhůtě, v níž může Zákazník odstoupit od Smlouvy,
 - důsledku pro Zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a
 - případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

- 7.4. V případech dle odst. 7.2. může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez nutnosti úhrady odstupného (storno poplatků) za předčasné ukončení Smlouvy ve lhůtě, která nesmí být kratší než 5 dnů a která musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 7.5. Jestliže se v důsledku změny závazku dle odst. 7.2. sníží jakost nebo náklady zájezdu, má Zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 8. POSTOUPENÍ SMLOUVY**
- 8.1. Do zahájení zájezdu může Zákazník převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na jinou osobu, která splňuje podmínky pro účast na zájezdu. Změna osobě Zákazníka je možná, pokud ji Zákazník v textové podobě oznámí Cestovní kanceláři nejméně 7 dní před zahájením zájezdu společně s prohlášením nového Zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě Zákazníka méně než 7 dní před zahájením zájezdu je možná pouze se souhlasem Cestovní kanceláře.
- 8.2. V případě změny v osobě Zákazníka má Cestovní kancelář právo požadovat po původním Zákazníkovi nebo po novém Zákazníkovi úhradu veškerých nákladů, které Cestovní kancelář v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou, a to zejména poplatků, které si za změnu osoby účtuje dopravce, poskytovatel ubytování či jiný poskytovatel služeb, nebo administrativních a personálních nákladů Cestovní kanceláře.
- 8.3. Nový Zákazník a původní Zákazník jsou společně a nerozdílně zavázáni k zaplacení zbývajících částky na úhradu zájezdu a nákladů spojených se změnou Zákazníka.
- 9. ZMĚNY POŽADOVANÉ ZÁKAZNÍKEM**
- 9.1. Pokud Zákazník po uzavření Smlouvy požaduje jakoukoli její změnu (kromě postoupení), a to například přidání přistýlky, změnu pokoje, navýšení počtu osob apod., jedná se o návrh na změnu smlouvy, který je možný pouze se souhlasem Cestovní kanceláře. Pokud Cestovní kancelář se změnou souhlasí, informuje Zákazníka o podmínkách změny včetně výše dodatečných poplatků za provedení změny. Změny může provádět pouze Zákazník, který sjednával a podepisoval Smlouvu.
- 10. ODSTOUPENÍ ZE STRANY CESTOVNÍ KANCELÁŘE**
- 10.1. Cestovní kancelář je oprávněná odstoupit od Smlouvy v případě, kdy:
- a) zájezd byl zrušen, nebo
 - b) Zákazník porušil svou smluvní povinnost, zejména pokud neuhradil řádně a včas některou z plateb na úhradu ceny zájezdu.
- 10.2. Cestovní kancelář je oprávněná zájezd zrušit a od Smlouvy odstoupit v případě, kdy počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnížší počet určený ve Smlouvě, pokud byl takový počet stanoven (např. u poznávacích zájezdů). O zrušení zájezdu musí být Zákazník informován nejpozději:
- a) 20 dní před začátkem zájezdu trvajícího déle než 6 dní,
 - b) 7 dní před začátkem zájezdu trvajícího 2–6 dní,
 - c) 48 hodin před začátkem zájezdu trvajícího méně než 2 dny.
- Cestovní kancelář je dále oprávněná zájezd zrušit a od Smlouvy odstoupit v případě, kdy jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (např. pokud nelze zaručit bezpečnost a ochranu zdraví Zákazníka v důsledku události v cílové destinaci, nebo pokud letecká společnost či jiný dopravce zruší let či cestu). O zrušení zájezdu musí být Zákazník informován bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 10.3. V případě zrušení zájezdu se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby, které Zákazník na úhradu tohoto zájezdu dosud poskytl. Pokud Cestovní kancelář informovala Zákazníka o zrušení zájezdu včas, nemá Zákazník nárok požadovat po Cestovní kanceláři náhradu škody způsobené zrušením zájezdu.
- 10.4. Cestovní kancelář a Zákazník se mohou dohodnout na nahrazení zrušeného zájezdu jiným zájezdem stejného nebo vyššího standardu. V případě, že je náhradní zájezd levnější než ten původní, vrátí Cestovní kancelář Zákazníkovi odpovídající rozdíl v ceně.
- 10.5. V případě odstoupení od Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby poskytnuté na platbu zájezdu po započtení svých nároků nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.
- 11. ODSTOUPENÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA**
- 11.1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu nebo poskytnutím služby od Smlouvy odstoupit.
- 11.2. Pokud Zákazník zajišťuje zájezd pro členy své rodiny či pro třetí osoby a jedná při odstoupení i jejich jménem, přebírá ve vztahu k nim plnou odpovědnost za své jednání.
- 11.3. Odstoupení musí být učiněno Zákazníkem, který podepsal Smlouvu, a to v písemné formě následujícími způsoby:
- a) zasláním odstoupení v listinné podobě na adresu Coral Travel s.r.o., Sokolovská 651/136a, 186 00 Praha 8,
 - b) elektronickou zprávou na adresu Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele uvedenou ve Smlouvě zaslouhou z emailové adresy Zákazníka uvedených ve Smlouvě, nebo
 - c) písemným oznámením o odstoupení doručeným či vyplněným na kterémkoli prodejním místě Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele.
- 11.4. Účinek odstoupení od Smlouvy nastává dnem doručení odstoupení na výše uvedené fyzické či elektronické adresy Cestovní kanceláře či Zprostředkovatele.
- 12. STORNO POPLATKY U ZÁJEZDŮ NA CHARTEROVÝCH LETECH**
- 12.1. V případě odstoupení ze strany Zákazníka od Smlouvy o zájezdu s využitím charterových letů z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy bezplatně (bez storno poplatků), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:
- 15 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 30 dní nebo více před začátkem zájezdu,
 - 50 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 29–21 dní před začátkem zájezdu,
 - 70 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 20–15 dní před začátkem zájezdu,
 - 80 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 14–7 dní před začátkem zájezdu,
 - 100 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 6 dní nebo méně před začátkem zájezdu.

13. STORNO POPLATKY U ZÁJEZDŮ S VYUŽITÍM PRAVIDELNÝCH LINEK (GDS)

13.1. V případě odstoupení ze strany Zákazníka od Smlouvy o zájezdu s využitím pravidelných linek z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy bezplatně (bez storno poplatků), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

- 30 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 60 dnů nebo více před začátkem zájezdu,
- 70 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 59–15 dní před začátkem zájezdu,
- 100 % z celkové ceny zájezdu, a to pokud odstoupení proběhne 14 dnů nebo méně před začátkem zájezdu.

13.2. Zákazník bere na vědomí, že storno poplatky u zájezdu s využitím pravidelných linek jsou přísnější a řídí se vždy podmínkami konkrétního dopravce, hotelu či dalšího poskytovatele služeb. Z toho důvodu mohou přesáhnout výše uvedené procentní částky. Zákazník také bere na vědomí, že pokud je součástí poskytovaných služeb letecká přeprava, zavazuje se Zákazník uhradit Cestovní kanceláři veškeré náklady, které Cestovní kanceláři vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

14. STORNO POPLATKY U ZÁJEZDŮ S UBYTOVÁNÍM TYPU „GDS“

14.1. V případě rezervace zájezdu s ubytováním typu „GDS“ a následném odstoupení ze strany Zákazníka od Smlouvy o zájezdu s využitím charterových letů nebo Smlouvy o zájezdu s využitím pravidelných linek z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy bezplatně (bez storno poplatků), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši nákladů skutečně vzniklých Cestovní kanceláři spojených se zrušením zájezdu v souladu s podmínkami dle typu Smlouvy.

15. STORNO POPLATKY U REZERVACÍ SAMOSTATNÉHO UBYTOVÁNÍ (HOTEL ONLY)

15.1. V případě odstoupení ze strany Zákazníka od Smlouvy o ubytování z jiného důvodu, než se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy bezplatně (bez storno poplatků), je Zákazník povinen uhradit storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením ubytování, nejméně však:

- 15 % z celkové ceny ubytování, a to pokud odstoupení proběhne 30 dní nebo více před začátkem zájezdu,
- 50 % z celkové ceny ubytování, a to pokud odstoupení proběhne 29–21 dní před začátkem zájezdu,
- 70 % z celkové ceny ubytování, a to pokud odstoupení proběhne 20–15 dní před začátkem zájezdu,
- 80 % z celkové ceny ubytování, a to pokud odstoupení proběhne 14–7 dní před začátkem zájezdu,
- 100 % z celkové ceny ubytování, a to pokud odstoupení proběhne 6 dní nebo méně před začátkem ubytování.

16. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O ODSTOUPENÍ

16.1. Den zahájení zájezdu se nezapočítává do počtu dnů rozhodných pro stanovení výše storno poplatků.

16.2. V případě, kdy se Zákazník bez předchozího odstoupení nedostaví včas k odjezdu na zájezd nebo se zájezdu neúčastní, činí storno poplatek 100 % z konečné ceny zájezdu.

16.3. Zákazník nemusí platit storno poplatky v případě, kdy odstoupí od Smlouvy z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, které nastaly v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí, a které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb na zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

16.4. Zákazník dále nemusí platit storno poplatky v případě, kdy odstoupí od Smlouvy z těchto důvodů:

- Cestovní kancelář podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu a Zákazník odstoupí od Smlouvy ve stanovené lhůtě,
- Cestovní kancelář není schopná splnit zvláštní požadavky Zákazníka, k jejichž splnění se zavázala, a Zákazník odstoupí od Smlouvy ve stanovené lhůtě, anebo
- pokud mají poskytované služby podstatnou vadu a Cestovní kancelář vadu v Zákazníkem poskytnuté přiměřené lhůtě neodstranila.

16.5. Cestovní kancelář může stanovit jinou výši storno poplatků pro:

- last minute nebo first minute nabídky nebo jiné speciální nabídky,
- smlouvy pro jednotlivé služby cestovního ruchu,
- skupinové rezervace (od 20 osob),
- zájezdy na vyžádání.

16.6. V případech uvedených v předchozím odstavci Cestovní kancelář předem informuje Zákazníka o přesných podmínkách zrušení zájezdu a o výši storno poplatků.

16.7. Skutečně vzniklémi náklady se rozumí provozní náklady Cestovní kanceláře a také veškeré úhrady, které Cestovní kancelář uhradila nebo musí uhradit svým smluvním partnerům a dodavatelům pro zajištění objednaných služeb cestovního ruchu.

16.8. V případě sjednaného pronájmu vozidla, parkování na letišti, vstupenek na kulturní a sportovní akce či v případě jiných doplňkových služeb činí storno poplatky týkající se těchto služeb 100 % jejich ceny bez ohledu na okamžik odstoupení od Smlouvy.

16.9. V případě sjednaného cestovního pojištění bere Zákazník na vědomí, že cestovní pojištění, jakékoli jeho změny či možnost storna se řídí pojistnými podmínkami.

16.10. Pokud dojde ke snížení počtu účastníků zájezdu uvedených ve Smlouvě, účtují se storno poplatky ve výši odpovídající skutečným nákladům na tuto změnu za každého zrušeného účastníka, pokud není ve Smlouvě či ve speciálních podmínkách stanoveno jinak.

16.11. Cestovní kancelář má právo započíst si svůj nárok na storno poplatek oproti Zákazníkem dosud zaplacené částce na úhradu ceny zájezdu. Podpisem Smlouvy Zákazník s tímto postupem výslovně souhlasí.

16.12. V případě odstoupení od Smlouvy se Cestovní kancelář zavazuje vrátit Zákazníkovi veškeré platby poskytnuté na platbu zájezdu po započtení svých nároků nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.

16.13. Zákazník může k odstoupení použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je k dispozici na webové stránce www.coraltravel.cz.

17. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

17.1. Cestovní kancelář je povinna před uzavřením Smlouvy poskytnout Zákazníkovi standardizovaný formulář o zájezdu.

17.2. Nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi vhodným způsobem podrobné pokyny a další pro Zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, nejsou-li již obsaženy ve Smlouvě, v potvrzení objednávky, anebo v katalogu nebo na webových stránkách Cestovní kanceláře. Těmito informacemi budou zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu. Ve stejné lhůtě poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi také všechny potřebné stvrzenky, vouchery či poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu nebo pro využití objednaných služeb potřeba. Zákazník je povinen mít tyto dokumenty v tištěné podobě s sebou pro čerpání veškerých služeb v rámci zájezdu. stvrzenky, vouchery či poukázky a

- přepравní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu nebo pro využití objednaných služeb potřeba. Zákazník je povinen mít tyto dokumenty v tištěné podobě s sebou pro čerpání veškerých služeb v rámci zájezdu.
- 17.3. Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní Cestovní kancelář povinnosti podle předchozího odstavce již při uzavření Smlouvy.
 - 17.4. Cestovní kancelář poskytne Zákazníkovi informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách států určení. Tyto informace jsou dostupné na stránkách Ministerstva zahraničních věcí: <https://www.mzv.cz/>. V případě, že je Zákazník či účastník zájezdu občanem státu, který není členem EU, berou tito na vědomí, že je jejich povinností informovat se o aktuálních pasových a vízových požadavcích u svého zastupitelského úřadu.
 - 17.5. Cestovní kancelář sdělí Zákazníkovi informace o kontaktní osobě zodpovědné za konkrétní zájezd a o způsobu, jakými ji lze během zájezdu kontaktovat.
 - 17.6. Cestovní kancelář má povinnost informovat zákazníka o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců.
 - 17.7. Zákazník je povinen včas poskytnout Cestovní kanceláři nebo Zprostředkovateli veškeré informace a doklady potřebné k uzavření Smlouvy a k jejímu plnění.
 - 17.8. Zákazník je povinen před zahájením zájezdu poskytnout informace o veškerých zdravotních problémech či omezeních svých i osob s ním cestujících, které by mohly ohrozit pokojný průběh zájezdu. V případě využití letecké dopravy se tato povinnost týká i těhotenství v jakémkoli stádiu. Jednotliví letečtí dopravci mají pro cestování těhotných žen různá pravidla, s nimiž je Zákazník povinen se seznámit.
 - 17.9. Zákazník se zavazuje informovat Cestovní kancelář před uzavřením Smlouvy o tom, že:
 - a) účastník, pro něhož byla Smlouva uzavřena, je nezletilý dítě bez doprovodu zákonného zástupce,
 - b) Zákazník potřebuje pomoc se zavazadly, při nástupu i výstupu z letadla, případně v jiných případech během zájezdu z důvodu jeho zdravotního či jiného znevýhodnění, nebo že
 - c) Zákazník cestuje s vodícím psem, je neslyšící, používá invalidní vozík či má jiné zdravotní znevýhodnění, které vyžaduje speciální asistenci.
 - 17.10. Zákazník bere na vědomí, že pokud v popisu zájezdu, ubytování, dopravy či jiné poskytované služby není výslovně uvedeno, že jsou tyto služby vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, platí, že tomu tak není. V takovém případě je Zákazník povinen kontaktovat Cestovní kancelář, která mu poskytne podrobnější informace o vhodnosti prostor či služeb pro osoby s konkrétní omezenou schopností pohybu.
 - 17.11. Zákazník bere na vědomí, že místa pro osoby s omezenou schopností pohybu a jejich dostupnost musí být dopředu odsouhlasena dopravcem. V zájmu bezpečnosti je na některých letech povolen omezený počet cestujících se zvláštními potřebami a nezletilých bez doprovodu, proto je nutné se před objednávkou informovat u Cestovní kanceláře o konkrétních podmínkách.
 - 17.12. Zákazník nese plnou odpovědnost za důsledky neposkytnutí informací dle odst. 17.7. až 17.11. včas a v plném rozsahu. Dopravce si vyhrazuje právo odmítnout přepravu Zákazníka, jehož zvláštní podmínky přepravy nebyly předem ohodnoteny. Cestovní kancelář ani dopravce v takovém případě neodpovídá za škodu, která Zákazníkovi vznikla.
 - 17.13. Zákazník je povinen před zahájením zájezdu zkontrolovat, zda údaje na jízdenkách nebo poukazech obdržených od Cestovní kanceláře jsou správné a odpovídají údajům na cestovních dokladech.
 - 17.14. Zákazník je povinen neprodleně informovat Cestovní kancelář, Zprostředkovatele nebo dopravce o jakýchkoli nesrovnalostech v jeho datech. V případě, že je chyba způsobena Cestovní kanceláří nebo Zprostředkovatelem, zavazuje se Cestovní kancelář bezplatně údaje opravit. Pokud se jedná o chybu Zákazníka, má Cestovní kancelář právo požadovat po Zákazníkovi úhradu veškerých nákladů, které Cestovní kanceláři z tohoto důvodu vzniknou, a to zejména poplatků, které si účtuje dopravce, poskytovatel ubytování či jiný poskytovatel služeb, nebo administrativních nákladů Cestovní kanceláře.
 - 17.15. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud jsou součástí poskytovaných služeb také služby delegáta, jsou poskytovány zpravidla v českém či ve slovenském jazyce. Ostatní služby cestovního ruchu včetně služeb místního zástupce Cestovní kanceláře budou Zákazníkovi poskytnuty zpravidla v jazyce místa pobytu, případně v jazyce místa registrace leteckého dopravce nebo v jiném světovém jazyce.
 - 17.16. Zákazník bere na vědomí, že během transferu z/na letiště nemusí být přítomen česky/slovensky mluvící delegát ani místní zástupce cestovní kanceláře.
 - 17.17. Zákazník bere na vědomí, že případné transfery z/na letiště či fakultativní výlety jsou služby poskytované v rámci skupiny, jejíž velikost je určená zpravidla kapacitou dopravního prostředku.
 - 17.18. Zákazník bere na vědomí, že předpokládané časy letů uvedené ve Smlouvě se mohou změnit. Zákazník je povinen zkontrolovat čas odletu 24 hodin před plánovaným začátkem cesty na webových stránkách odletového letiště, případně telefonicky na čísle +420 601 177 177 (Po-Ne 09:00-18:00).
 - 17.19. Zákazník má povinnost dostavit se včas na místo odjezdu, a to jak před cestou do destinace, tak i při zpáteční cestě. Za včasné dostavení v případě letecké dopravy se považuje přítomnost na letišti s předstihem minimálně 2 – 3 hodiny před plánovaným odletem, a to dle podmínek či doporučení konkrétního leteckého dopravce.
 - 17.20. Pokud se Zákazník nedostaví na místo odjezdu určené Cestovní kanceláří z důvodu nezávislých na Cestovní kanceláři nebo pokud nemá potřebné cestovní doklady, musí neprodleně informovat Cestovní kancelář o tom, zda se do cílové destinace dopraví vlastními prostředky a na vlastní náklady. Zákazník v takovém případě nemá nárok na náhradu za nevyužití místo v letadle, v hotelu či za jiné zaplacené, ale neposkytnuté služby. Pokud Zákazník neinformuje včas Cestovní kancelář dle první věty tohoto odstavce, považuje se jeho jednání za odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka, přičemž Zákazník je povinen platit storno poplatek ve výši 100% ceny zájezdu.
 - 17.21. Zákazník je povinen dodržovat veškeré pokyny zástupce Cestovní kanceláře, dodržovat pravidla pro přepravu zavazadel při letecké či jiné dopravě, řídit se pokyny pohraničních a celních úředníků, bezpečnostních složek či jiných úředních osob, dodržovat pravidla poskytovatelů služeb cestovního ruchu a zákony cílové destinace.
 - 17.22. Cestovní kancelář (stejně jako dopravce či jiný poskytovatel služeb) má právo nepřipustit Zákazníka k zájezdu nebo ho vyloučit v případě, že svým chováním narušuje veřejný pořádek nebo svým chováním nepřiměřeně obtěžuje další cestující, zástupce Cestovní kanceláře nebo jiného poskytovatele služeb (např. v případě nadměrné konzumace alkoholu, nevhodného či agresivního chování apod.). Zákazník je odpovědný za chování nezletilých dětí, které s ním cestují, a osob, které jsou v jeho péči. V případě, že Cestovní kancelář vyloučí Zákazníka ze zájezdu nebo z poskytování jiné služby z důvodu jeho chování, nemá Zákazník nárok na vrácení částek zaplacených za danou službu a Cestovní kancelář neodpovídá za žádnou škodu vzniklou v důsledku vyloučení této osoby ze zájezdu.
 - 17.23. Zákazník a účastníci mají povinnost hlídat svá zavazadla a další osobní věci a nenechávat je bez dozoru. Doklady a cenné předměty je vhodné ponechat v trezoru v rámci ubytování.
 - 17.24. Zákazník bere na vědomí, že součástí zájezdu není cestovní pojištění, pokud není navíc sjednáno. Cestovní pojištění může Cestovní kancelář na žádost Zákazníka zprostředkovat, nebo si ho Zákazník může zajistit sám. Pokud si Zákazník cestovní pojištění nezajistí, přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením cestovního pojištění.
 - 17.25. Zákazník odpovídá za správnost svých poskytovaných osobních údajů, jakož i osobních údajů třetích osob, pro které Smlouvu uzavírá, a je odpovědný za škodu, která může uvedením nesprávných údajů vzniknout.
 - 17.26. Zákazník se zavazuje zajistit, aby všichni cestující včetně dětí měli na začátku cesty platný cestovní doklad, jehož platnost pokrývá celou dobu zájezdu, případně i určitou dobu po konci zájezdu, pokud to daná cílová země vyžaduje. Zákazník se zavazuje, že na začátku cesty zajistí řádné vyplnění a platnost oškovacích průkazů, zdravotních prohlášení, pojistných smluv, vstupních formulářů apod., které jsou v cílové zemi vyžadovány.
 - 17.27. Zákazník je povinen zajistit, že nezletilé děti, které cestují bez svého rodiče/zákonného zástupce, budou mít s sebou písemný souhlas rodičů/zákonných zástupců s cestou dítěte do zahraničí. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech může být nutný souhlas i druhého rodiče / zákonného zástupce. Podrobnější informace jsou dostupné v dokumentu Důležité informace a také na webové stránce

https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/podminky_vycestovani_z_cr/cest

18. POMOC V NESNÁZÍCH

- 18.1. Cestovní kancelář má povinnost poskytnout Zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 18.2. Ocitne-li se po zahájení zájezdu Zákazník v nesnázích, nebo pokud v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností nelze zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, poskytne mu Cestovní kancelář neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:
 - a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
 - b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a
 - c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- 18.3. Zavínil-li si Zákazník nesnáze sám, může Cestovní kancelář za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

19. VADY A JEJICH REKLAMACE

- 19.1. Podrobné informace ke způsobu uplatnění reklamace upravuje Reklamační řád který tvoří přílohu Smlouvy a je k dispozici také na webové stránce Cestovní kanceláře www.coraltravel.cz

20. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 20.1. O nárocích souvisejících s plněním Smlouvy Zákazník neprodleně informuje Cestovní kancelář nebo Zprostředkovatele, který je předá Cestovní kanceláři.
- 20.2. Veškeré spory vyplývající ze Smlouvy budou přednostně řešeny smírnou cestou prostřednictvím jednání mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem.
- 20.3. V případě, že mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem dojde ke sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz
- 20.4. Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

21. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1. Zákazník nemá právo požadovat slevu z ceny zájezdu nebo částečné vrácení zaplacené ceny, pokud nevyužije některou ze služeb obsažených ve Smlouvě.
- 21.2. Strany vylučují použití § 1732 odst. 2 občanského zákoníku, tedy vylučují, že návrh poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou či v katalogu je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit.
- 21.3. Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, tedy vylučují, že odpověď s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, je přijetím nabídky.
- 21.4. Tyto Podmínky a Smlouvy, které Podmínky upravují, se řídí právním řádem České republiky. Všechny spory vzniklé ze Smluv upravených těmito Podmínkami, budou řešeny před obecnými soudy České republiky.
- 21.5. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne **15. 5. 2026**.