

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech PAN' EUROP spol. s r.o. / dále jen VP /

Cestovní kancelář **PAN' EUROP spol.s r.o.** (dále jen PAN' EUROP nebo CK), se sídlem : Masarykovo nám.14, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava , IČ: 41035062, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ostravě , oddíl C, vložka 1595 jako pořadatel zájezdů vydává tyto VP , platné pro všechny jí pořádané zájezdy ve smyslu § 2522 zákona Občanského zákoníku / dále jen OZ .Tyto Všeobecné podmínky / VP / jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / dále jen Smlouva / , uzavřené mezi zákazníkem a pořadatelem PAN' EUROP spol.s r.o., přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba.

Tyto VP jsou platné a účinné od 1.1. 2019

Čl. I. Vznik, obsah a účastníci smluvního vztahu

1/ Smluvní vztah mezi cestovní kancelář PAN' EUROP jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba / dále jen zákazník / vzniká výhradně uzavřením Smlouvy o zájezdu / § 2522 OZ / vyhotovené v písemné formě , podepsané zákazníkem a potvrzené PAN' EUROP. Smlouva je zároveň potvrzením o zájezdu / § 2522 OZ / .
2/ Obsah Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) je dále určen Všeobecnými podmínkami /VP/, které zákazník při uzavření Smlouvy převzal a potvrdil podpisem souhlas s nimi , a jsou zveřejněny na www.paneurop.cz , případně katalogem nebo jinými prodejními materiály / nabídkové brožury, letáky, apod. / .
3/ Vzhledem k tomu, že prodejní materiály (nabídkové listy, web, aj.) jsou vydávány ve velkém časovém předstihu, CK si vyhrazuje právo oznámit změny údajů, uvedených v těchto prodejních materiálech , před uzavřením Smlouvy. V takových případech, kdy údaje, uvedené ve Smlouvě a v prodejních materiálech, se liší, jsou závazné údaje, uvedené ve Smlouvě.
4/ Na zájezd se zákazník může přihlásit přímo v

PAN'EUROP nebo u všech obchodních zástupců , jež uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení PAN'EUROP. Smluvní vztah mezi zákazníkem a PAN'EUROP vzniká tudíž také prostřednictvím zplnomocněného obchodního zástupce (jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou).
5/Smlouva o zájezdu platí i pro všechny další osoby přihlášené na ní zákazníkem. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob přebírá zákazník ručení. Zákazník a další přihlášené osoby jsou ze Smlouvy o zájezdu zavázáni společně a nerozdílně.

Čl. II. Cena zájezdu

1/ Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou PAN'EUROP potvrdí ve Smlouvě. Tato cena zahrnuje služby, uvedené v prodejních materiálech / nabídkové brožury, letáky , web CK ,aj./

Čl. III. Platební podmínky, změny cen

1/ CK má právo na zaplacení ceny veškerých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, dle formy úhrady , den převzetí hotovostní platby nebo den připsání platby na účet PAN' EUROP. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven , pokud se strany ve Smlouvě nedohodnou jinak, takto :
- u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené celkové ceny / včetně fakult. služeb / .
- doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu .
Při úhradě fakturou nebo převodem z účtu se termínem úhrady rozumí termín, kdy je na účet PAN' EUROP připsána požadovaná částka.
2/ V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % předem stanovené celkové ceny okamžitě při vzniku smluvního vztahu.
3/ Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstupné dle čl.VII. bodu 1d) je zákazník povinen uhradit ihned.

4/ Při porušení těchto závazků , uvedených ve čl.III, bodech 1/, 2/, 3/ ze strany zákazníka má PAN'EUROP právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle Čl. VII., bodu 1/, písm. d) , čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
5/ Zákazník má nárok na poskytnutí náklady dle sjednané Smlouvy jen při včasné zaplacení sjednané celkové ceny zájezdu . V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK oprávněna jeho účast zrušit , přičemž náklady, spojené se zrušením účasti na zájezdu (odstupné) hradí zákazník.
6/ Nabídkové ceny zájezdů a dalších , např. jednotlivých služeb, jsou uvedeny v prodejních materiálech PAN'EUROP (v katalogu, brožurách , nabídkových listech, stranách web). Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny uvedené v těchto materiálech kalkulovány, má CK právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu , uvedenou ve Smlouvě o zájezdu , nejvýše však o 8% , např. v případě že dojde ke zvýšení :
a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
c) směnného kursu ČNB konvertibilních měn vůči české koruně, použitého pro stanovení ceny zájezdu, platnému ke dni 25. 8. 2018 , kdy byly kalkulovány ceny zájezdů pro rok 2019.
d) palivového poplatku , pokud k těmto změnám dojde do 21.dne před zahájením zájezdu.
7/ Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi sděleno nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu, uvedenou ve Smlouvě o zájezdu , pokud není zasláno doporučeným dopisem na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má PAN'EUROP právo od Smlouvy odstoupit, tím

není dotčeno právo CK na náhradu škody.
8/ Překročí-li cenové navýšení 8 % celkové ceny zájezdu , může zákazník od smlouvy písemnou formou odstoupit, aniž by musel hradit odstupné.
9/ Lhůta pro odstoupení od účasti na zájezdu je 5 dnů ode dne doručení sdělení o navýšení ceny.
10/ Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že s oznámenou změnou souhlasí.
11/ Při porušení tohoto závazku zákazník uhradí CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle čl. VII. bodu 1d). těchto VP.
12/ Nedojde-li na základě oznámené změny a po odstoupení zákazníka ve lhůtě do 5 dnů k uzavření nové Smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi finanční částku, kterou od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu dle zrušené Smlouvy.
13/ Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy, platby uskutečněné na základě původní Smlouvy se považují za platby podle nově uzavřené Smlouvy.

Čl. IV. Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří zejména :

a) právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných Smlouvou a zaplacených zákazníkem
b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a jež se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb dle Smlouvy
c) právo být seznámen s případnými změnami smluvně sjednaných služeb
d) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech
e) právo nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu na doručení dalších podrobných informací a údajů o skutečnostech, které jsou CK známy , pokud nejsou obsaženy ve Smlouvě o zájezdu , katalogu nebo jiných prodejních materiálech , které byly zákazníkovi předány , a pokud to vyžadují okolnosti i na předání letenky, ubytovacího vouchery, dokladu potřebného

pro čerpání fakult. služeb – např. vyletů, a to zpravidla na e-mailovou adresu, uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud tato není uvedena, pak doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště, uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Dle dohody se zákazníkem je rovněž přípustné předání těchto materiálů osobně zákazníkovi v provozovně CK nebo obchodního zástupce, u kterého zájezd zakoupil. f) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v jiných prodejních materiálech, zejména kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit / místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon/, podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou, resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba. g) právo na seznámení s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny h) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek, uvedených v čl. VII. těchto VP. i) právo na reklamaci vad v souladu s Čl. VIII. j) právo obdržet spolu se Smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události k) právo postoupit Smlouvu o zájezdu třetí osobě, splňuje-li tato podmínky účasti na zájezdu a písemně CK oznámí, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba, uvedená v oznámení. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou. Oznámení o změně v osobě zákazníka zájezdu musí být CK doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu, popř. nákladů, které CK v souvislosti s postoupením (se změnou zákazníka) vzniknou.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména :

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje, požadované ve Smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit v požadovaném termínu veškeré

doklady a náležitosti, potřebné pro vyřízení případných víz (dle destinace zakoupeného zájezdu). b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby, čerpané v zahraničí d) v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách MZV ČR v rubrice, věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s ověřeným podpisem e) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení / srazu, odjezdu, apod. / se všemi požadovanými doklady f) mít u sebe všechny doklady, požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit, platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem ve Smlouvě, víza, doklad o zdrav. pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého s úředně ověřeným podpisem, apod., pokud je vyžadováno g) splnit očkovací popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdrav. předpisy h) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, předpisy, platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů i) 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 j) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků k) při zakoupení zájezdu nahlásit účast cizích státních příslušníků l) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění, nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost, nezbytnou k jejich odstranění m) ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatnit bez

zbytečného odkladu přímo na letišti u leteckého dopravce n) je-li zákazníkem právnická osoba, má tyto základní povinnosti : * předat CK před zahájením zájezdu seznam účastníků s uvedením potřebných osobních údajů jako u zákazníka-jednotlivce * seznámit účastníky zájezdu s těmito VP i všemi informacemi, které CK poskytne, zejména o rozsahu a kvalitě služeb a podmínkách uzavřené Smlouvy * v případě, že je předmětem služeb zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny o povinném pojištění CK proti úpadku, který obdržel * seznámit účastníky zájezdu se Všeobecnými pojistnými podmínkami České Pojišťovny a.s., týkajícími se uzavřeného cestovního pojištění * zabezpečit plnění základních povinností účastníků zájezdu, kde je nutná jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník * určit vedoucího skupiny, který zajišťuje kontakt mezi skupinou a CK nebo jejím zástupcem v průběhu zájezdu / průvodce, delegát, apod. /

3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří :

a) odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch Smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací b) seznámit osoby, v jejichž prospěch Smlouvu s CK uzavřeli, s těmito VP, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, nebo na které je odkazován v těchto VP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb c) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny o zákonném pojištění CK ve smyslu zák.č. 159/1999 Sb., který obdrželi d) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník

Čl. V. Práva a povinnosti PAN' EUROP

K právům a povinnostem zákazníků, uvedeným v čl. IV, se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK : 1) CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb, uvedených ve Smlouvě

a v případě potřeby má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. 2) CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy 3) Náhradu škody, vzniklou z porušení závazku CK ze Smlouvy není CK povinna nahradit nad částku, přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána: např. v letecké, autobusové, železniční dopravě, apod.

Čl. VI. Zrušení a změny sjednaných služeb

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) CK je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání. b) Jestliže před zahájením zájezdu nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 10 zákazníků, pokud není ve Smlouvě nebo jiných prodejních materiálech uveden jiný minimální počet účastníků zájezdu, má CK právo zájezd zrušit a povinnost tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě 20 dní před zahájením zájezdu. c) CK je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, jestliže mu k plnění závazku dle Smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. d) Jestliže CK zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové Smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby odpovídající alespoň tomu, co bylo původně sjednáno, mohl-li CK takový zájezd nebo jednotlivé služby nabídnout.

2. Změny sjednaných služeb I. ze strany CK :

a) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky uzavřené Smlouvy, je oprávněna navrhnout zákazníkovi její změnu. Pokud změna Smlouvy vede i ke změně ceny, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu Smlouvy, má zákazník právo rozhodnout,

zda bude se změnou Smlouvy souhlasit, nebo zda od této Smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě, jež nesmí být kratší 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy, od ní písemně neodstoupí, má se za to, že s navrženou změnou souhlasí. / § 2531 odst.2 OZ /. Jestliže změna Smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této Smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy odstoupit (§2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již celkovou cenu zájezdu uhradil.

b) CK je oprávněna provést účelné operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud je to v naléhavých případech nutné a není možné stanovený program a původně sjednané služby poskytnout / např. z důvodů organizačních, rozhodnutí státních orgánů, časových, bezpečnostních, neštěstí, klimatických, stávky, apod. / - např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z těchto a podobných důvodů, aj. / V těchto případech je CK povinna zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen původní charakter zájezdu, ale není odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. Přičemž cena zájezdu se v důsledku provedených změn nemění. V případě překnihování, ke kterým může z vážných důvodů dojít, zákazník bude ubytován v ubyt.zařízení minimálně stejné kategorie. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od Smlouvy bez povinnosti uhradit odstoupné, s výjimkou, pokud by se jednalo o změny podstatné.

c) Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinná učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí.

d) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků,

povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.

e) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou která není spojená s poskytováním zájezdu.

f) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu, způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od CK vyžadovat.

g) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

h) CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, nutného pro realizaci zájezdu .

i) CK je povinna vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění.

j) CK je povinna poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

k) CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (dopravní problémy, stávky, nejistá bezpečnostní situace, nepříznivé meteorologické podmínky, neštěstí, aj.), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí CK. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

l) CK je povinna informovat zákazníkovi o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

m) Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat v souladu se Smlouvou, nese CK náklady na nezbytné ubytování a to nejvýše za 3 noci.

n) V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy ,letecké společnosti, 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 se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce ,který nese zodpovědnost 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 bez úhrady sjednaného odstoupného (tj.storno poplatků).

o) Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí . Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny , určené pro přepravu do místa pobytu a zpět , a to i v případech, kdy je doprava zajištěna v pozdních nočních hodinách , popř. časných ranních hodinách . Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb , stejně jako za služby nečerpané z důvodu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu , za předpokladu, že sjednaný počet nocí byl dodržen. Přičemž odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

II. Ze strany zákazníka

a) CK na přání zákazníka , je-li to dle okolností možné (netýká se zájezdů s dopravou, organizovanou na pravidelných leteckých linkách) , provede změny podmínek, sjednaných ve Smlouvě.

b) V případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu, je povinnost oznámení učinit písemně a doručit na prodejní místo, kde uzavřel Smlouvu, nejpozději do 10 dnů před zahájením zájezdu a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka) , které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy a prohlášení, že :
- souhlasí s uzavřenou Smlouvou a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováním jeho osobních údajů
- splňuje podmínky , stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě , katalogu nebo jiných prodejních materiálech

c) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně

odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů , spojených s překnihováním

d) Změna v osobě účastníka není možná, pokud nelze dodržet lhůty , stanovené pro účast na zájezdu a uvedené ve Smlouvě původního účastníka / tj. lhůty pro vyřízení víz, provedení povinného očkování, vydání letenek, apod. /

e) Za provedení změn na přání zákazníka si CK účtuje následující poplatky, které se účtují vždy za každou osobu včetně dětí, uvedenou ve Smlouvě :

*) změna jména a jiných osobních údajů včetně adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb : 500,- Kč / os.

f) Od 7.dne před odjezdem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení od Smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit CK odstoupné dle čl. VII., bodu 1. písm. d).

g) Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka pro lety na pravidelných linkách jsou posuzovány jako odstoupení od Smlouvy s povinností úhrady odstoupného dle čl.VII.,bodu 1/ , písm.d)

h) Zákazníkem požadovaná změna termínu odletu/odjezdu, destinace, hotelu, pobytového místa, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od Smlouvy a uzavření Smlouvy nové. Nová Smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky, platné v době jejího uzavření.

ČL. VII. Odstoupení od Smlouvy

1/ ze strany zákazníka

a) Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb zrušit Smlouvu tak, že od ní písemně odstoupí:
- bez uvedení důvodu
- jestliže nepřistoupil na změnu Smlouvy a uzavření nové podle čl.VI. odst. 1, bodu d)
- z důvodu porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy.

b) Smlouva je zrušena a účast na zájezdu stornována dnem, kdy zákazník doručí PAN'EUROP nebo obchodnímu zástupci, u něhož uzavřel Smlouvu a zájezd zakoupil, písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu / rezervace. Odstoupení od Smlouvy může zákazník sepsat v prodejním místě, kde zájezd koupil. Účinky odstoupení od Smlouvy

nastávají dnem doručení písemného oznámení pořadatelé zájezdu.

c) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy porušení povinnosti CK stanovené Smlouvou nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, stanovené Smlouvou a VP, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši, stanovené v čl. VII., bodu 1/, písm. d) a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy.

d) Odstupné účtuje PAN' EUROP při odstoupení od Smlouvy za každou osobu včetně dětí ve výši:

- skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 30 % z ceny smluvených služeb při odstoupení do 60 dnů před plánovaným odjezdem,
- skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 50 % z ceny smluvených služeb při odstoupení od 59 do 45 dnů před plánovaným odjezdem,
- skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 70 % z ceny smluvených služeb při odstoupení od 44 do 30 dnů před plánovaným odjezdem,
- skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 90 % z ceny smluvených služeb při odstoupení od 29 do 15 dnů před plánovaným odjezdem,
- 100 % ceny smluvených služeb při odstoupení od 14. dne a méně před plánovaným odjezdem.

e) Pokud se cestující nedostaví nebo zmešká odjezd na zájezd či nevyčerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnosti dle čl. IV., bodu 2/, písmen c), d), e), f), g) nebo musí-li být z důvodu vážného narušování průběhu zájezdu vyloučen, hradí 100 % předem stanovené ceny a nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
f) Předem stanovenou celkovou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.

g) CK má právo jednostranně započíst odstupné na složenou zálohu nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

h) Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy.

i) Při určení počtu dnů pro účely výpočtu odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k odstoupení od Smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu / odletu odjezdu či nástupu na zájezd /.
j) Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.

k) K odstupnému dle čl. VII., bodu 1/ VP se připočítávají náklady, účtované leteckou společností při zrušení letenky, náklady, účtované jiným dopravcem při zrušení takové dopravní ceniny, a případné další náklady, účtované dodavateli služeb v případě jejich zrušení z důvodu odstoupení od Smlouvy.

l) V případě odstoupení od Smlouvy jedné osoby, ubytované ve dvoulůžkovém pokoji s jinou spolucestující osobou, je povinna zbývající osoba, která se zájezdu zúčastní, doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení apartmánu/bungalovu nižším počtem osob.

2/ ze strany cestovní kanceláře PAN' EUROP

a) CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od Smlouvy z důvodu zrušení zájezdu při nedosažení minimálního počtu osob nebo poruší-li zákazník svou povinnost, vyplývající ze Smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

b) PAN' EUROP je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením také v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat (např. v případě ozbrojeného konfliktu, živelné události, epidemie v místě zájezdu). CK je v tomto případě povinna informovat zákazníka o odstoupení od Smlouvy z důvodu zrušení zájezdu dopisem odeslaným bez zbytečného odkladu po zjištění takové události.

f) Odstoupí-li cestovní kancelář od Smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, zákazník je povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši sjednané v článku VII., bod 1., písm. d) a cestovní kancelář

je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy. V tomto případě je cestovní kancelář oprávněna započítat svou pohledávku na odstupné vůči pohledávce zákazníka na vrácení zaplacené ceny zájezdu (její zaplacené části).

Čl. VIII. Reklamacie, odpovědnost za škody / Reklamační řád /

a) Poruší-li cestovní kancelář své povinnosti z této smlouvy, zejména neposkytne-li zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně, včas a bez vad zákazník je oprávněn toto porušení reklamovat bez zbytečného odkladu. Bylo-li uzavření Smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je tato lhůta zachována, i pokud zákazník bude reklamovat porušení závazků ze Smlouvy řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury – obchodního zástupce. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamacie, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

b) Reklamacie zákazníka musí být provedena v písemné formě, vážně, určitě a srozumitelně a musí obsahovat určité a srozumitelné údaje o porušení závazku ze Smlouvy včetně důkazů (zejména písemné potvrzení průvodcem zájezdu či delegátem CK nebo jiné osoby, pověřené CK). V písemné reklamaci zákazník uvede, jaký nárok vůči cestovní kanceláři uplatňuje. Cestovní kancelář po přezkoumání všech údajů uvedených v reklamaci a v souladu s vlastními zjištěními rozhodne o reklamaci do 30 dnů od jejího doručení, pokud se nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě, např. ve zvlášť složitých případech, zejména tehdy, vyžadují-li součinnost třetích osob nebo zjišťování v zahraničí.

Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu z ceny činí 2 roky po doručení uplatnění práva zákazníka CK nebo jeho smluvně sjednanému zprostředkovateli služeb.
c) Je-li uzavření Smlouvy zprostředkováno jinou cest. kancelář nebo agenturou, jsou podmínky a lhůty

stanovené právními předpisy zachovány, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cest. kanceláře nebo agentury.

d) Zákazník je povinen uplatnit případnou reklamaci včas bez zbytečného odkladu, tj. ihned poté, co zjistí porušení závazku ze Smlouvy, nejlépe již přímo v místě poskytované služby a to tak, aby mohla být včas sjednána náprava přímo na místě. S odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamacie velmi obtížná a ne vždy možná. Reklamaci zákazník uplatňuje u průvodce, delegáta, resp. jiného CK pověřeného zástupce. Pro urychlené vyřízení reklamacie po skončení zájezdu musí být předloženo písemné potvrzení o porušení závazku ze Smlouvy nebo o škodách vzniklých zákazníkovi v důsledku porušení Smlouvy, které na požádání zákazníka v opodstatněném případě vyhotoví průvodce zájezdu, delegát či jiný pověřený zástupce CK. Uplatnění reklamacie může zákazník provést v jakémkoliv písemné formě s uvedením data a předmětu reklamacie. Průvodce zájezdu nebo jiný CK pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamacie, datum přijetí reklamacie, tento protokol podepsat, což ovšem neznamená, že s obsahem reklamacie vždy delegát - průvodce CK souhlasí. O uznání či zamítnutí reklamacie vždy rozhoduje vedení CK (pořadatel) v ČR a to po řádném prošetření případu. Hromadnou reklamaci bez příslušných plných mocí zákon nepřipouští. CK upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo na reklamaci.

e) Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacie, a to zejména dodat veškeré potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamacie ubytovací služba) ,apod. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK nebo jiného jí 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 zahraničí.

f) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp.následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK / vis major / nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané , zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

g) Předmětem reklamace nemohou být škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, pokud jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí poskytovaného pojistnou na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

h) CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň , cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace.

i) Oprávněná reklamace bude vyřízena tak, že CK poskytne zákazníkovi bezplatné odstranění vady služby spočívající zejména v poskytnutí nové bezvadné (náhradní) služby. Nebude-li to možné, CK poskytne zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnutých služeb.

j) CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena :
- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od CK požadovat

k) Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození nebo ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další

jednání zákazníka s leteckou společností. Zároveň při sepsání protokolu PIR je nutno předložit cestovní pas, letenku, palubní vstupenku a zavazadlový lístek , který byl zákazníkovi předán při odbavování zavazadel na odletovém místě.

l) Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č.2 027/97, ve znění nařízení č.889/2002 ze dne 13.května 2002.

Čl. IX. Cestovní doklady

a) Každý zákazník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.

b) Platný cestovní doklad si zajišťuje každý účastník sám, přičemž dbá, aby platnost trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu (není-li ve Smlouvě uvedeno jinak) a pro udělení víza byla v pasu k dispozici pro každou zemi minimálně 1 resp. 2 volné strany – viz.požadavky, uvedené ve Smlouvě .

c) Víza zpravidla zajišťuje cestovní kancelář, přičemž zákazník je povinen ve stanoveném termínu poskytnout veškeré požadované materiály: řádně vyplněné a podepsané vízové formuláře, fotografie, cestovní a další vyžádané doklady / požadavky jsou uvedeny ve Smlouvě /.

d) PAN'EUROP nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech, popř. pokud zákazníkovi nebude uděleno vízum.

e) Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami a PAN'EUROP nenese odpovědnost za případné neudělení víz.

Čl. X. Pojištění (pro případ úpadku CK a Cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu)

a) PAN'EUROP, jako pořadatel zájezdů, má sjednáno pojištění

záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi , s nímž PAN'EUROP uzavřela Smlouvu , právo na plnění v případě pojistné události , kdy budou zákazníkovi vráceny skutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku CK a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace , pokud je součástí zájezdu doprava. Pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. uzavřela CK u Generali pojišťovny a.s. Současně s těmito VP předá CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny, obsahující její název, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (doklad si vezmete s sebou na cestu).

b) Nedílnou součástí každého zájezdu organizovaného PAN'EUROP je tzv. Cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu , zabezpečované Českou Pojišťovnou a.s. / dále ČP / , jež obsahuje pojištění léčebných výloh v zahraničí, vč. repatriace, asistenční služby, apod. a pojištění storna.

c) Cena tohoto pojištění je vyčleněna mimo základní cenu zájezdu v podobě povinného příplatku, který činí v případě pojištění léčebných výloh : viz. tabulka limitů a rozsahů v příloze

1. U zemí Evropy, Tuniska a Maroka: 40,- Kč na osobu a den.

2. U mimoevropských zemí: 57,- Kč na osobu a den.

d) Přesto, že cena pojištění není zahrnuta do základní ceny zájezdu, toto pojištění je nezbytnou podmínkou pro účast na zájezdu. Bez platné pojistné smlouvy nebude zákazníkovi umožněna účast na zájezdu.

e) Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Českou Pojišťovnou a.s.; PAN'EUROP pouze zprostředkovává uzavření této pojistné smlouvy.

f) Pojistné krytí je zajišťováno 24 hodin denně. Pojištění začíná dnem nástupu cesty a končí dnem ukončení zájezdu v souladu se Smlouvou.

g) Pojištění nákladů spojených se zrušením / storna / zájezdu poskytuje pojistnou ochranu od okamžiku uzavření Smlouvy až do doby nástupu na tento zájezd. Právo na pojistné plnění lze uplatnit pouze tehdy, kdy se zákazník nebo spolecestující uvedený v cestovní smlouvě ze závažných akutních zdravotních důvodů nebo v

důsledku úmrtí nemůže zakoupeného zájezdu zúčastnit. Zdravotní důvody nutno doložit řádnou dokumentací ošetřujícího lékaře, kterou má Česká Pojišťovna a.s. právo dále prozkoumat či ověřit. Pojištění storna se netýká neúčasti na zájezdu způsobené živelnými pohromami či jinými než zdravotními důvody.

h) Likvidaci pojistných událostí provádí pojistitel (ČP) ve styku s pojištěným. Pro cestovní kancelář z tohoto důvodu nevyplývají žádné právní povinnosti.

i) V případě zakoupení zájezdu, který je organizován jiným touroperátorem, platí pojistné podmínky tohoto pořadatele zájezdu. Upozorňujeme, že tyto podmínky mohou být odlišné od pojistných podmínek PAN'EUROP - bližší informace obdržíte vždy při zakoupení konkrétného zájezdu jiného pořadatele .

j) PAN'EUROP důrazně upozorňuje, že pokud účastník zájezdu neuzavře cestovní pojištění jeho prostřednictvím, přebírá sám plnou odpovědnost za případné důsledky škod z toho plynoucích. CK není povinna nepojištěnému zákazníkovi cokoli (nad daný zákonný rámec) poskytnout při nastalé pojistné události.

k) Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami České Pojišťovny a.s. Pojištěný zákazník svým podpisem na Smlouvě potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním.

l) Zákazník je povinen nahlásit CK bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den , že nastala událost, pro kterou musí účast na zájezdu stornovat.

m) Zákazník je povinen nahlásit pojistnou událost pojišťovně a předložit doklady, prokazující vznik škodní události a doklady o zaplacení stornovacích poplatků za odstoupení od zájezdu.

Pojistné náhrady a limity cestovního pojištění České Pojišťovny a.s. : Viz. Příloha Všeobecných podmínek – tabulka

Čl. XI. Zpracování osobních údajů zákazníků / GDPR /

a) Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména nařízením

Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

b) Zákazník bere na vědomí, že PAN'EUROP je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění Smlouvy, uzavřené s PAN'EUROP v souladu se Smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností PAN'EUROP z takového smluvního vztahu vyplývajících.

c) Ustanovení o zpracování osobních údajů zákazníků se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu s PAN'EUROP uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá Smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením Smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

d) Ostatní ustanovení o zpracování osobních údajů zákazníků jsou podrobně popsána v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který bude zákazníkovi předán při uzavření Smlouvy jako její nedílnou součástí.

Čl. XII. Další podmínky

Další podmínky blíže upravují rozsah a obsah poskytovaných služeb, sjednaných ve Smlouvě a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.

* Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný jejich konkrétní rozpis uvedený ve Smlouvě o zájezdu.

* Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve Smlouvě. Časy odjezdu a příjezdu a další údaje budou obsaženy v Pokynech k odjezdu, které CK poskytne zákazníkovi nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu (před odjezdem). Bude-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před odjezdem, CK odevzdá Pokyny k odjezdu zákazníkovi již při uzavření Smlouvy a po uhrazení sjednané celkové ceny.

* Pokud zákazník z důvodu předčasného odjezdu, onemocnění či jiné indispozice na místě samém nevyčerpá sjednané a uhrazené služby (např. služby ubytovací, stravovací, dopravní, výlety apod.), náhrada těchto

nečerpaných služeb není možná.

* Z účasti na zájezdu PAN'EUROP nevyplývá pro zákazníky právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které jsou výslovně uvedeny ve Smlouvě a tvoří součást stanoveného programu a uhrazené ceny zájezdu.

* První a poslední den zájezdu je určen především k přepravě, transferům v pobytovém místě a ubytování. Proto tyto dny nelze považovat za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Proto nelze v tomto smyslu reklamovat případné zkrácení zájezdu.

* Pokud se jedná o délku trvání a organizaci letu, může let částečně nebo i zcela zasahovat do následujícího dne.

* Zákazník musí při plánování přípojů, dnů čerpání dovolené, obchodních schůzek či pracovních cest apod. počítat při odletu i návratu ze zájezdu s možností výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku tohoto zpoždění, ani nekompensuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu čerpány.

V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

* V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z hotelu a tudíž ubytování realizováno v nočních či ranních hodinách, se účtuje dle mezinárodních regulí / hotelový den pro ubytování je zpravidla mezinárodně stanoven od 14.00 do 10.00 hod. resp. 12.00 hod./ do ceny pobytu celá noc.

* Stravování, pokud je zahrnuto v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu, a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.

* Děti do 2 let věku bez nároku na vlastní sedadlo jsou přepravovány zdarma nebo za určitý režijní poplatek, uvedený v prodejních materiálech a Smlouvě. Ostatní dětské ceny jsou stanoveny individuálně u jednotlivých zájezdů a jsou uvedeny v prodejních materiálech a ve Smlouvě. Pokud není uvedeno jinak, platí zásada, že slevy pro děti jsou poskytovány pouze v případě, že jsou ubytovány v pokoji se dvěma dospělými osobami a splňují stanovený věkový limit. Dětské postýlky je nutné si předem vyžádat při zakoupení zájezdu v CK a uvést je ve Smlouvě, přesto, že jejich

úhrada je v některých ubytovacích kapacitách prováděna až po příjezdu na místo pobytu v hotovosti.

* Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14.00 hod. a v den odjezdu se pokoje musí opustit do 10.00 hod. dopoledne.

* Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny 2-lůžkového (ev. vícelůžkového) pokoje musí být započítána přírážka k ceně jako při rezervaci jednolůžkového pokoje, tudíž že je povinen uhradit neobsazená lůžka v pokoji nebo apartmánu.

* Při rezervaci a následném zakoupení ubytování v apartmánech/studiích zákazník nese plnou odpovědnost za počet osob, které přihlásí ve Smlouvě k obývání apartmánu/studia, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme důrazně, že správci či majitelé apartmánu mají právo odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat a to bez nároku na jejich další reklamaci.

* Upozorňujeme, že přesto, že za 1-lůžkové pokoje je nutno uhradit příplatek, je dosti rozšířená praxe, že tyto jsou často umístěny v přízemních patrech, nemají balkony a mají menší rozměry než běžné 2-lůžkové pokoje.

* Pokud si zakoupíte pokoj s 1-2 přistýlkami, je nutno počítat s menším pohodlím. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, přičemž přistýlkou může být rozkládací gauč, pohovka, lehátko nebo palanda. Za řádný dvoulůžkový pokoj je považován i pokoj s tzv. francouzským lůžkem, tj. manželskou postelí. Zařízení a vybavení hotelových pokojů či studií a apartmánů se řídí národními normami, které mohou být odlišné od norem českých.

* Přidělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá žádný vliv.

* Klimatizace /topení je k dispozici pouze v těch ubytovacích zařízeních, u kterých je tato skutečnost výslovně uvedena v popisu. Často je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Někdy je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně v době teplotní špičky nebo pouze v hlavní sezóně.

* Ubytovací zařízení neodpovídají za ztrátu cestovních dokladů, peněžních prostředků, platebních karet, šperků a jiných cenných

předmětů, pokud nebylo k jejich úschově použito k tomu určených prostor a bezpečnostních schránek a pod.

* Přidělování pokojů jednotlivým hostům probíhá zásadně ze strany hotelu / či jiné ubytovací kapacity / a CK na něj nemá vliv.

* Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění služeb na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb ve srovnání s kvalitou služeb při jejich nákupu za katalogové ceny.

V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu.

* Při objednávání stravy v ubytovacích kapacitách je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Čerpání první a poslední stravovací služby závisí na času příletu/odletu, příjezdu / odjezdu. Počet objednaných a poskytnutých stravovacích služeb musí být stejný, jako je počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně ve Smlouvě a prodejních materiálech uvedeno jinak. Ve většině hotelů především vyšší kategorie je vyžadován během večere společenský oděv. V popisech u pobytů se stravováním formou All Inclusive jsou většinou uváděny časy podávání jednotlivých stravovacích služeb, které je však nutno považovat pouze za orientační hotel a může z organizačních či technických důvodů v průběhu sezóny měnit.

* Na základě předpisů, pravidel a úmluv v mezinárodní letecké dopravě si PAN'EUROP vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změny letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Vlivem přeplnění letových koridorů, změn počasí, stávek, z technických příčin či vyšší moci může dojít ke zpoždění letu (odjezdu). Posuny letových časů a odjezdů se mohou uskutečnit i v posledních chvílích před plánovaným časem. Přes všechno úsilí CK, leteckých i jiných dopravců se

mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit.

* Při autobusové přepravě může dojít k nepředvídatelným okolnostem / např. čekání na hranicích či dálnicích v dopravních zácpách, nepříznivé počasí, technické závady apod. /, v důsledku čehož se prodlouží původně plánovaná doba přepravy.

* Ve všech letních turistických oblastech nutno počítat se zvýšeným hlukem, zejména pak v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou letních hostů (bary, restaurace, diskotéky, noční kluby a velmi živý provoz aut a motocyklů v nočních hodinách). Také odlehčený stavební styl může být příčinou proslechu mezi jednotlivými místnostmi. Rozvíjející se cest.ruch s sebou přináší i stavební činnost, která může způsobovat hluk a prašnost a CK na ni nemají žádný vliv.

* V období mimo hlavní sezónu (tj. mimo měsíce červenec a srpen) může dojít k situaci, že některá zábavní zařízení či prodejny mohou být ještě či již uzavřeny pro malý zájem hostů.

*V jižních krajinách často dochází k výpadkům dodávky elektrické energie a v důsledku sucha také k omezené dodávce užitkové vody.

V ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem může téci někdy vlažná voda. Obyvatelé jižních zemí většinou nepoužívají k pití vodu z vodovodu, proto ji nedoporučuje ani CK.

Doporučujeme zakoupení pitné vody v plastových obalech v obchodech.

* K exotice jižních zemí patří hmyz, který přes veškeré snahy personálu se může v některých ubytovacích kapacitách vyskytovat.

Doporučujeme proto vzít s sebou repelentní přípravky.

* Pláže jsou veřejně přístupné, proto mimo uzavřené hotelové areály nutno počítat s přítomností mnohdy hlučného místního obyvatelstva. CK není zodpovědná za údržbu pláží a jejich čistotu (nelze vyloučit také sezónní výskyt mořských trav - chaluh a mořských živočichů – medúz, apod.). Lehátka a slunečníky na veřejných plážích a někdy také

v areálu hotelu jsou k dispozici za povinný poplatek. V některých zemích (např. Itálie) nutno hradit

poplatek i za pouhý vstup na pláž. V případě, že je u ubytovacích objektů uvedeno, že lehátka a slunečníky jsou u bazénu v areálu objektu zdarma, neznamená to, že plně pokrývají ubytovací kapacitu hotelu, tj. že je mohou využívat všichni klienti najednou ve stejnou chvíli a kdykoliv. Tato služba je omezena skutečným počtem lehátek a slunečníků a nelze vymáhat jejich přidělení v případě momentálního obsazení celé jejich kapacity. Někdy ubytovatelé požadují za zapůjčení lehátek,matrací, slunečníků a osušek v areálu hotelu vratnou kauci, přičemž režim plážového servisu se může ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Při popisu vzdálenosti pláže od jednotlivých ubyt.kapacit se uvádí vzdálenost nejbližší pláže. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů, uváděných v oficiálních propagačních materiálech hotelů a je zpravidla měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži.

*U většiny zájezdů CK nabízí možnost zakoupení fakultativních výletů buď již v prodejních materiálech / katalogu ,aj. / nebo až na místě pobytu u delegáta či průvodce CK. Ceny uváděné v katalogu jsou orientační a mohou se v průběhu sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodu nepřízně počasí, nedostatečného počtu zájemců či vyšší moci. Neuskutečnění výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných Smlouvou. Program výletu může být na místě z objektivních důvodů změněn. Český nebo slovenský výklad je během fakult.výletů zajištěn jen v případě minimální obsazenosti, požadované organizátorem. U některých fakult. výletů nejsou zahrnuty vstupy do muzeí a jiných objektů. Zákazník bude o této skutečnosti informován před zakoupením výletu a musí s těmito výdaji počítat. V případě zrušení fakult.výletu sjednaného Smlouvou ze strany zákazníka je

uplatňováno odstupné dle čl. VII., odst.1/, bodu d) .

*U pobytových zájezdů jsou v ceně zahrnuty delegátské služby, které spočívají v přítomnosti delegáta cestovní kanceláře při příjezdu a odjezdu, organizování transferů, dodatečném prodeji fakultativních výletů, uskutečnění informačních schůzek v hotelu nejméně 1 x týdně, pomocí delegáta v naléhavých případech (zranění, ztráta dokladů, nemoc apod.). Z organizačních důvodů nelze požadovat stálou přítomnost delegáta v každém používaném ubytovacím zařízení. V každém hotelu je však k dispozici INFO-tabule a INFO-kniha s uvedením spojení na delegáta cestovní kanceláře. U poznávacích zájezdů provází zákazníky průvodce CK po celou dobu trvání zájezdu v zahraničí.

* V ceně zájezdu nejsou zpravidla zahrnuty místní pobytové či lázeňské taxy, které zavádějí některá města, lázně či turistická centra. Tyto poplatky jsou většinou splatné v hotovosti po příjezdu na recepci ubytovacího zařízení a zákazník musí s nimi počítat. Zákazník bude o těchto poplatcích informován v Pokynech k odjezdu. * V některých zemích (zejména u exotických destinací) jsou u letecké dopravy zavedeny tzv. odletové taxy, které jsou splatné před odletem v hotovosti na místním letišti. Zákazník bude o těchto povinných poplatcích informován v Pokynech k odjezdu.

* Zvláštní požadavky : zvláštní požadavky, např. místo v přední části autobusu, pokoj v horních patrech, výhled na moře aj. nemají charakter smluvního ujednání . CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci se zahraničním partnerem vyhovět ,avšak nesplnění nemůže být předmětem reklamace.

* Podmínky účasti : účast na zájezdech není vhodná pro osoby s omezenou pohyblivostí Jejich případnou účast je třeba projednat individuálně dle konkrétního zájezdu před uzavřením Smlouvy.

* CK si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy

nebo celého zájezdu , pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Ze zájezdu mohou být vyloučeni i zákazníci, kteří slovně napadají zástupce CK nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této CK či jejich zástupcích. V případě vyloučení z přepravy či zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb.

Čl. XIII. Závěrečná ustanovení

- Uzavřením Smlouvy o zájezdu a jejím podpisem zákazník akceptuje tyto Všeobecné podmínky jako nedílnou součást Smlouvy.
- Tyto Všeobecné podmínky jsou obsaženy v aktuálních prodejních materiálech zájezdů PAN' EUROP a rovněž na www.paneurop.cz a byly zákazníkovi předány při sepsání Smlouvy o zájezdu a on s nimi vyslovil a podepsal svůj souhlas a v plném rozsahu je přijímá a rozumí jim.
- Tyto VP se vztahují na všechny zájezdy, poskytované PAN' EUROP spol. s r.o. Odchylná ujednání ve Smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.
- CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cest.kancelář a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.
- Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy, je právo ČR, kterým se řídí i tato Smlouva.
- V souladu s ust. §14 zákona č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, PAN' EUROP informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze Smluv uzavřených s PAN' EUROP prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce se sídlem: Štěpánská 567/15, Praha 2, 110 00 Praha 1.
- Tyto Všeobecné podmínky účasti na zájezdech PAN' EUROP spol. s r.o. vstoupily v platnost dne 1.1.2019 - nahrazují všechny dříve vydané VP a vztahují se na všechny zájezdy, pořádané CK a **zakoupené po 1.1. 2019.**

Název typu pojištění	turistika						
	Rozsah 01	Rozsah 02	Rozsah 03	Rozsah 04	Rozsah 05	Rozsah 06	Rozsah 07
Územní platnost : SVĚT	Svět	Svět	Svět	Svět	Evropa	Evropa	Evropa
Pojištění léčebných výloh	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	3 000 000	5 000 000	5 000 000
Ošetření zubním lékařem	150 EUR	300 USD	300 USD	300 USD	150 EUR	150 EUR	150 EUR
Opravy zubních protéz	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Zhotovení ortéz	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000
Přivolaný opatrovník	3tis/9tis	3tis/9tis	3tis/9tis	3tis/9tis	3tis/9tis	3tis/9tis	3tis/9tis
Přerušení dovolené (náhr. doprava)	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000
Pojištění zavazadel	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000		50 000
Úrazové pojištění							
Nezbytné léčení	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000
Trvalé následky	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000
Smrt úrazem	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000
Pojištění odpovědnosti za škodu							
Škoda na zdraví	2 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
Škoda na věci	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
Škoda finanční	500 000	500 000	500 000	500 000	500 000	500 000	500 000
Pojištění storna cesty		50 000	100 000	150 000		30 000	80 000
Pojištění přerušení cesty		20 000	20 000	20 000		20 000	20 000
Pojištění nevyužité dovolené		15 000	15 000	15 000		15 000	15 000
Stávající sazba na osobu a den	57	57 + 530	57 + 930	57+1355	40	40 + 235	40 + 532

PAN' EUROP spol. s r.o.	tel.: +420 596 121 662
Masarykovo nám. 14	e-mail: paneurop@raz-dva.cz
702 00 Ostrava – Moravská Ostrava	

Potvrzují převzetí Všeobecných podmínek :

V.....

Dne:.....

Podpis klienta :