

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ / KLIENTY CK MATRIX ČR, S.R.O.

1. Podmínky cestovní kanceláře MATRIX ČR, s.r.o. (IČ: 25830881), dále jen CK Matrix, nabývají účinnosti podpisem cestujícího na přihlášce / cestovní smlouvě nebo potvrzením závazné objednávky klienta a jsou součástí smlouvy mezi cestovní kanceláří a klientem. Podmínky také nabývají účinnosti a považují se za odsouhlasené proplacením faktury.

2. K uzavření smlouvy mezi klientem a CK Matrix dochází přijetím podepsané přihlášky a jejím potvrzením ze strany CK Matrix nebo potvrzením závazné objednávky. Obsah smlouvy se určuje dle nabídky, potvrzeného knihování, potvrzené objednávky a těmito podmínkami a reklamačním řádem. Tyto podmínky mohou být upraveny / měněny / rozšířeny při potvrzení závazné objednávky klienta.

3. Cena služeb, jejich rozsah a plnění jsou specifikovány v Cestovní smlouvě a v potvrzené závazné objednávce klienta. Cena služeb hrazených klientem povinně v destinaci je uvedena v položce „Cena nezahrnuje“.

4. Děti do 2 let cestují zdarma bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a pobytu v destinaci. Případné vícenásledky spojené s cestou dítěte se platí na místě dodavatelům jednotlivých služeb. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 let. V případě, že nezletilé děti necestují s oběma rodiči, je klient povinen zajistit a předložit CK Matrix notářsky ověřený písemný souhlas obou rodičů s vycestováním dítěte v anglickém jazyce.

5. Při uzavření smlouvy se platí u leteckých cest záloha ve výši 5000,00 CZK na osobu. U cest autobusem a u cest s vlastní dopravou činí záloha 50% z ceny cesty. Doplatek je třeba zaplatit tak, aby nejpozději 29 dní před odjezdem byl připsán na účet CK Matrix. Při krátkodobém knihování uhradí zákazník ihned plnou cenu ve prospěch účtu CK Matrix. Objednává-li zákazník cestu u autorizovaného prodejce, složí zde zálohu. Doplatek cesty poukáže zákazník přímo na účet CK Matrix. Při knihování cesty méně než 29 dní před odjezdem, uhradí zákazník ihned plnou cenu na účet CK Matrix. Autorizovaný prodejce není inkasním místem CK Matrix. Zálohu však vybírá autorizovaný prodejce jménem CK Matrix. Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy (storno) jsou splatné ihned. V případě nedodržení termínu úhrady ceny cesty zákazníkem je CK Matrix oprávněna cestu zrušit bez dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení nemá cestující nárok na poskytnutí cestovních dokladů a služeb. Cestovní zdravotní pojištění a pojištění proti stornu je třeba uhradit ihned v plné výši.

6. Číslo bankovního účtu CK Matrix ČR, s.r.o. je 272739001/2400 pro měny CZK, USD, EUR, CHF.

7. Stornopoplatky

(na osobu z celkové ceny služeb / cesty)

V případě zrušení cesty nebo změny termínů / služeb jsou účtovány stornopoplatky ve výši skutečných nákladů, nejméně však:

- do 29 dní před odjezdem	2500,00 CZK
- 28 dní až 21 dní před odjezdem	30% z ceny
- 21 dní až 14 dní před odjezdem	50% z ceny
- 14 dní až 7 dní před odjezdem	75% z ceny
- 7 dnů až 3 dny před odjezdem	90% z ceny
- od 3 dnů před odjezdem	100% z ceny

Den ve kterém došlo ke zrušení objednávky se

započítává do výše uvedeného počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba. Letištní taxy nepodléhají stornopoplatkům, jejich navrácení je však zpoplatněno servisním poplatkem ve výši 800,00 CZK. Pojištění, letenky, jízdenky, vstupenky, poplatky za golf a další poplatky / služby specifikované v nabídce CK Matrix podléhají 100% stornopoplatkům.

8. **Změny v knihování (za osobu včetně dětí)**
Na základě přání klienta provádíme – pokud je to možné – změny v knihování. Klientovi jsou účtovány skutečné náklady a servisní poplatek ve výši 800,00 CZK, nejméně však:

- změna jména cestujícího	850,00 CZK
- prodloužení / zkrácení pobytu	960,00 CZK
- změna termínu odjezdu	980,00 CZK
- změna místa pobytu / hotelu	960,00 CZK
- změna počtu ubytovaných osob	980,00 CZK

Od 30 dní před odjezdem jsou změny posuzovány jako storno a nové přihlášení, tzn. že účtujeme normální stornopoplatky. **Již rezervované nebo vytištěné letenky / jízdenky / vstupenky / víza nelze měnit.** V případě storna osoby ubytované v pokoji s dalšími osobami, musí zbyvající osoba(y) zaplatit příplatek za obsazení pokoje / bungalovu / apartmá jiným počtem osob. V případě storna dospělé osoby při ubytování dvou dospělých osob a dětí zdarma na jednom pokoji, doplácí dítě / děti cenu dospělé osoby, pokud není stanoveno jinak. Při zkrácení pobytu se částka za nevyužité služby nevrací, pokud není stanoveno jinak. Poplatky za změny jsou splatné ihned.

9. Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu objednávky / cestovní smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, přepravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy, místa a termínu odjezdu / příjezdu. Z hlediska délky trvání přepravy může přeprava zasahovat do následujícího dne. V případě nočních odjezdů / příjezdů se účtuje celá noc. Při změně místa odjezdu přebírá CK Matrix náklady na jízdu autobusem, popř. vlakem 2. třídou nebo lodí. V případě změn informuje CK Matrix klienta obratem.

10. CK Matrix může před nástupem cesty odstoupit od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět v následujících případech:

a) Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty. CK Matrix si vyhrazuje právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celé cesty, pokud svým jednáním a chováním narušuje jeho chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. Z přepravy však mohou být vyloučeni i klienti, kteří např. v případě zpoždění slovně napadají zástupce CK Matrix nebo se hrubě a vulgárně vyjadřují o této společnosti nebo jejich zástupcích. CK Matrix tím získává nárok na plnou úhradu ceny cesty mimo prokazatelně ušetřených nákladů, které jsou vráceny do 30 dnů po skončení cesty na účet klienta. Náklady spojené s návratem si hradí klient sám. CK Matrix prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti.

b) Do jednoho týdne před započítáním cesty při nenaplnění minimálního počtu osob nebo

v případě, že uskutečnění cesty je pro CK Matrix ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. V obou případech je klient okamžitě informován, obdrží okamžitě plnou cenu zpět, popř. je mu nabídnuta rovnocenná náhrada. Pokud se klient ke změnám / nabídce nevyjádří ve stanovené lhůtě, bude se mít za to, že se změnami / nabídkou souhlasí.

c) Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK Matrix nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK Matrix má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK Matrix povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

d) Pokud v průběhu cesty nebo pobytu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá klient právo na poskytnutí slevy z ceny služeb, ani na odstoupení od smlouvy.

e) CK Matrix neodpovídá za případné změny cen letištních tax, víz a poplatků hrazených klientem v destinaci.

11. Pokud se klient nedostaví nebo zmešká odlet / odjezd nebo musí-li být před započítáním cesty anebo v jejím průběhu z cesty vyloučen, má CK Matrix nárok na plnou úhradu ceny služeb.

12. CK Matrix neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických nebo provozních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodu přetížení dopravních cest. Cestující musí při plánování připoutat, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK Matrix neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.

13. Přesné platné časy odjezdu / odletu a příjezdu / příletu a podmínky k přepravě (časy nástupu do letadla, váhové limity, poplatky za změny apod.) jsou uvedeny na potvrzení rezervace / na obálce letenky nebo jízdenky / v příložených podmínkách dopravy / na letence nebo jízdence. Změny časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odjezdem / odletem). Zpoždění jsou v posledních letech běžná, proto si vždy aktuální čas odjezdu / odletu ověřte přímo na letišti / nádraží. CK Matrix a dopravní usilují o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny časů, popř. zpoždění o vaše pochopení.

14. Při zpoždění v letecké přepravě má klient právo na smluvní pokutu a další plnění specifikované ve směrniciích EU. Klient má za povinnost tuto plnění neprodleně uplatnit přímo u dopravce.

15. **Lyže, snowboardy** - Přeprava jednoho páru lyží nebo jednoho snowboardu je v ceně letenky a nepočítá se do váhového limitu, pokud není uvedeno jinak.

16. **Přeprava zvířat** - Zvířata (pes / kočka) do maximální váhy 5 kg lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvířata je možno přepravovat v klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Přeprava všech zvířat musí být ohlášena již při rezervaci a je za zvláštní příplatek.

17. Pozemní odjezdy a transfery jsou většinou plánovány ve večerních hodinách, takže je nutno počítat s nočními přejezdy. Vzhledem k nepředvídaným okolnostem, jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, může dojít k prodloužení plánované doby přepravy. Pozemní doprava je provozována pečlivě vybranými dodavateli CK Matrix, která však nenese jakoukoliv zodpovědnost za vzniklé škody či újmy klientů. Tyto jsou kryty pojištěním dodavatele a cestovním pojištěním klienta.

18. Klient je zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu.

19. Je nutné počítat s tím, že vždy je možné se ubytovat až v odpoledních hodinách po 14:00 a při odjezdu je třeba uvolnit pokoje v dopoledních hodinách do 12:00. Příjezd pozdější než v 18:00 hodin je třeba dopředu nahlásit ubytovacímu zařízení nebo CK Matrix. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. U dodatečně vypsaných zvláštních nabídek CK Matrix garantujeme pouze kategorii ubytování, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu / nabídky. Jméno ubytovacího zařízení se zákazník dozví po příletu / příjezdu do cílové oblasti.

20. Námi poskytované ubytovací / hotelové služby odpovídají popisu v naší nabídce. V období před a po hlavní sezóně je možné, že některá zařízení nebudou v provozu (bary apod.). V oblasti rekreace může také dojít k rušení klidu jak stavební činností, tak i provozem nočních podniků. Také stavební styl umožňuje proslechly mezi jednotlivými místnostmi. V některých zemích může docházet i k opakovaným výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů /stejně kategorie/ nejsou vždy stejné. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv.

21. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat klienta v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné kategorie. Služby náhradního hotelu nemusí být vždy stejné. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK Matrix jsou vyloučeny.

22. **Stravování a nápoje** - V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo, marmeládu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně cesty, není-li výslovně uvedeno jinak.

23. **Šperky a trezory** - Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky. Uložte si cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty a veškeré cenné předměty v trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci nebo přímo na pokoji. Upozorňujeme, že všechna ubytovací zařízení nemají svou recepci, takže není možno využívat trezor (trezor není ani na pokojích).

24. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou. Po uzavření smlouvy není možné měnit typ a ani rozsah pojištění. Klient bere na vědomí důsledky vyplývající z neuzavření pojištění.

25. Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla během přepravy, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po ukončení přepravy na příslušném místě a musí být sepsán protokol (např. P.I.R.), který je nutný pro další jednání s přepravcem nebo pojišťovnou. Výše a podmínky odpovědnosti za škody jsou stanoveny obchodními podmínkami přepravce / pojišťovny a mezinárod-

ními úmluvami. Společnost CK Matrix není zodpovědná za vzniklé škody.

26. Každý cestující je osobně zodpovědný za platnost svých cestovních dokladů a za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese cestující / klient. Cestující je zároveň povinen pečlivě si překontrolovat obdržené vouchery a cestovní doklady.

27. Cestující je povinen veškeré závady / nesplnění služeb / bezodkladně oznámit průvodci / zástupci nebo přímo CK Matrix, recepci hotelu a aktivně přispívat k jejich odstranění.

28. Veškeré reklamace se řídí platným reklamčním řádem.

29. Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídkových materiálech CK Matrix o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku / zveřejnění. CK Matrix si vyhrazuje právo jejich změny.

30. Tyto podmínky platí společně s reklamčním řádem společnosti. Neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost těchto podmínek a Cestovní smlouvy.

31. **Cestovní doklady – vouchery a letenky.** Způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při knihování cesty. Cestovní kancelář je oprávněna k předání cestovních dokladů přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodloužení při doručení dokladů cestujícímu, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů. Za cestovní doklady se nepovažují pasové, celní, zdravotní či jiné formality nezbytné k cestě dle předpisů cílové (tranzitní) země. Po Praze doručujeme cestovní doklady zdarma naší kurýrní službou. Do ostatních částí republiky doklady standardně zasiláme doporučenou poštou na riziko klienta nebo za příplatek EMS nebo PPL na riziko klienta. Cestovní doklady je možné také vyzvednout za příplatek na naší partnerské přepážce na letišti Praha - Ruzyně.

32. Ceny našich služeb byly kalkulovány na základě aktuálních kurzů platných v den odeslání nabídky. CK Matrix disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvu jednotlivých měn na ceny našich cest a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí, absorbovat pokles kurzu české koruny. V případě, že by pokles české koruny byl vyšší nebo byly změněny daně / poplatky zahrnuté v ceně, bude CK Matrix nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků (zaslaných klientovi, otištěných v katalogu anebo zveřejněných na internetu) a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě aktuálních kurzů. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si cestu zaknihovali, zaplatili pouze zálohu, nikoli však doplatek, a pro nové rezervace. V případě navýšení cen ze strany dodavatelů služeb oproti cenám v době stanovení ceny těchto služeb platí stejné podmínky.

33. Ceny jsou garantovány, tzn. že po uskutečnění plně platby nebudou v žádném případě měněny. CK Matrix si však v souvislosti s možnými kurzovými výkyvy a změnami cen dodavatelů služeb vyhrazuje právo platnost ceníku ukončit a vydat nový dle bodu 32 těchto podmínek. Všechny ceny jsou uvedeny v CZK, pokud není uvedeno jinak.

34. Tato garance cen neplatí v případě změny cen služeb / dopravy / víz / letenek nebo výše le-

tečních tax. Trend zvyšování palivových příplatků vlivem rostoucích cen ropy je téměř na denním pořádku a není v našich silách vás aktuálně informovat o zvýšení tax u jednotlivých leteckých společností, natož pak u jednotlivých rezervací. Stává se také, že letecká společnost zvýší palivové příplatky bez předchozího oznámení v průběhu dne. Pokud se v době mezi uskutečněním platby a vystavením letenky poplatky zvýší, bude nutné před předáním letenky uhradit takto vzniklý rozdíl. O těchto změnách bude zákazník ihned informován a bude mu vystavena faktura na rozdíl cen, která musí být uhrazena v termínu splatnosti na ní uvedeném.

35. Přepočítání z cizí měny do CZK se provádí dle aktuálního kurzu eBanky, a.s. – valuty prodej a ke kurzu se připočítávají 2% jako poplatek za směnu.

36. Při platbě mezinárodním nebo EU bankovním převodem je klient povinen uhradit veškeré bankovní poplatky za převod, pokud tak neučiní bude rozdíl mezi připsanou částkou a cenou služby považován za nedoplatek.

37. Při platbě platební kartou se k transakci připočítává poplatek ve výši 3,8%. Pro platby platí přepočítání dle bodu 35.

▪ **Nezapomeňte si pozorně přečíst u jednotlivých destinací informace o specifických podmínkách té které oblasti (placení kaucí, vybavení hotelu / pokojů, půjčování sportovního vybavení, placení pobytových tax, apod.) a kapitoly důležité informace, která je nedílnou součástí těchto podmínek.**

▪ Osoba, která vyplnila Cestovní smlouvu, navštívila internetový server nebo zaslala poptávku / objednávku, současně potvrzuje a souhlasí s tím, aby CK Matrix (nebo její partneři) shromažďovala a zpracovala osobní údaje uvedené v této přihlášce do informačního systému pro obchodní a marketingové účely CK Matrix a pro účely evidence přihlášek a možnost pravidelně poskytovat informace o nových výhodách a nabídkách CK Matrix a tento informační systém provozovala na dobu neurčitou výhradně pro svoji potřebu ve smyslu zákona číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Osoba, která vyplnila přihlášku, má právo přístupu k vlastním údajům, jakož i další práva stanovená v §21 uvedeného zákona. Společnost CK Matrix ručí za bezpečnost údajů v informačním systému, ve smyslu uvedeného zákona.

▪ Tyto podmínky jsou uveřejněny ve veřejně přístupném informačním systému s možností dálkového přístupu (internet), a to na adrese www.on-internet.cz. V případě rozporu mezi písemným vyhotovením a jeho verzí zveřejněnou ve veřejně přístupném informačním systému (internet), má přednost verze zveřejněná ve veřejně přístupném informačním systému (internet), která je jedinou autentickou verzí těchto podmínek.

▪ Osoba, která vyplnila Cestovní smlouvu, navštívila internetový server nebo zaslala poptávku / objednávku, současně potvrzuje a vyjadřuje svůj souhlas se zasláním nabídek a obchodních sdělení ve smyslu zákona číslo 480/2004 Sb.

▪ Všechny zájezdy CK MATRIX ČR, s.r.o. jsou pojištěny ve smyslu zákona 159/1999 Sb. v platném znění. Toto pojištění se nevztahuje na samostatně prodávané služby.