

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky Trends & Events s.r.o., se sídlem Tobručká 713/25, 160 00 Praha 6, IČO 289 52 481 DIČ CZ28952481 jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, které poskytuje na základě koncesní listiny (dále jen „Podmínky“). 2. Všeobecné smluvní podmínky Trends & Events s.r.o. tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Trends & Events s.r.o.

Článek I. - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji: 1. zájezdů (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo 2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka, jako například pořádání seminářů, služebních cest (dále jen „jednotlivé služby“).

Článek II. - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi Trends & Events s.r.o. a zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem řádně vyplněné a podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené zástupcem Trends & Events s.r.o.

Článek III. - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou: 1. Trends & Events s.r.o., se sídlem Tobručká 713/25, 160 00 Praha 6, IČO 289 52 481 zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 155415, (dále jen „Trends & Events s.r.o.“) a 2. Zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek IV. - CENA ZÁJEZDU

1. Ceny zájezdů zahrnují dle typu zájezdu dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek a stravování podle vlastního výběru, případně program během zájezdu, event. průvodce, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, případně další služby uvedené v cestovní smlouvě.
2. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Cenu zájezdu platí zákazník bankovním převodem na účet Trends & Events s.r.o., který je uveden v cestovní smlouvě nebo platební kartou přes virtuální platební terminál umístěný na stránkách Trends & Events s.r.o. Za zaplacení ceny se považuje den připsání platby na účet Trends & Events s.r.o.
3. Zákazník je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla nejpozději 28 dnů před datem zahájení zájezdu připsána na účet Trends & Events s.r.o.. Ceny zájezdů a služeb byly kalkulovány na základě měnového kurzu platného k 1.6.2010. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší než 5%, bude Trends & Events s.r.o. nucena přistoupit k ukončení platnosti cen a ke kalkulaci nových cen na základě nového kurzu.
4. Cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě je Trends & Events s.r.o. oprávněna jednostranně zvýšit: a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 5% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v odstavci 3, Čl. IV. těchto Podmínek. Emailové nebo písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má Trends & Events s.r.o. právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.) a platí ustanovení článku VIII – storno podmínky.

Článek V. - PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Trends & Events s.r.o. má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a čerpáním.
2. Trends & events s.r.o. je oprávněna požadovat zálohu ve výši 30% z celkové ceny zájezdu (včetně doplňkových služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy.
3. Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 28 dní před odletem byl připsán na účet

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Trends & Events s.r.o.

4. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. Vyplyvá-li z okolností, že cestovní smlouva bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu, tedy 100% ceny, v den podpisu cestovní smlouvy zákazníkem.
5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je Trends & Events s.r.o. oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozorňování a od smlouvy odstoupit. Zákazník v tomto případě hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).
6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb ze strany Trends & Events s.r.o. U služeb či zájezdů na vyžádání je Trends & Events s.r.o. oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% ceny takto objednaných služeb, pokud není domluveno jinak.
7. Případné slevy vyhlášené Trends & Events s.r.o. po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nemají vliv na cenu platnou v době podpisu cestovní smlouvy zákazníkem zájezdu.

Článek VI. - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:
 - a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění Trends & Events s.r.o. dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
 - b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
 - c) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII.
 - d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem Trends & Events s.r.o. a článkem X. této smlouvy,
 - e) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy před nepovolanými osobami
 - f) právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Trends & Events s.r.o. známy, pokud nejsou tyto již obsaženy v cestovní smlouvě
- 2) K základním povinnostem zákazníka patří zejména:
 - a) poskytnout Trends & Events s.r.o. potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované pro zajištění zájezdu, vč. jakýchkoliv změn těchto údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu objednal
 - b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
 - c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít cestovní smlouvu
 - d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto Podmínek a zaplacení prokázat dokladem
 - e) převzít od Trends & Events s.r.o. doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je přezkontrolovat a řídit se jimi, a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny
 - f) bez zbytečného odkladu sdělovat Trends & Events s.r.o. své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
 - g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, apod. pokud je vyžadováno), dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů a pravidel dané země, do které cestuje. Zákazník zájezdu je povinen zajistit, aby účastníci zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel cestovní smlouvu, měli u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole. Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

- h) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci Trends & Events s.r.o. a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzovat ostatní účastníky
- j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Trends & Events s.r.o. a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy
- k) řídit se pokyny Trends & Events s.r.o.
- l) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy
- m) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy Trends & Events s.r.o. oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII.
- n) z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může Trends & Events s.r.o. poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.
- o) klient je odpovědný za správné uvedení svého jména/příjmení a spolucestujících v cestovní smlouvě.
3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:
- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami Trends & Events s.r.o., jakož i s dalšími informacemi, které od Trends & Events s.r.o. obdrží, zejména je však informovat o rozsahu a kvalitě služeb
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku XI.
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s Trends & Events s.r.o. není zajištěn doprovod průvodcem. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů.

Článek VII. – POVINNOSTI A PRÁVA Trends & Events s.r.o.

1. K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající povinnosti a práva Trends & Events s.r.o.
2. Trends & Events s.r.o. je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Trends & Events s.r.o. známy.
3. Trends & Events s.r.o. není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
Náhradu škody vzniklou z porušení závazku Trends & Events s.r.o. ze smlouvy, není Trends & Events s.r.o. povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost 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. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

ČLÁNEK VIII. - ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ NÁSLEDKY

- a) Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu v průběhu zájezdu a čerpání služeb
1. Trends & Events s.r.o. je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nebo ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Trends & Events s.r.o. má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Změny a odchylky jednotlivých služeb Trends & Events s.r.o. od

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné .

Takovéto změny je povinna zákazníkovi oznamovat v nejkratším možném termíně.

Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu event. programu během zájezdu. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn od cestovní smlouvy neodstoupí, pak se má za to, že s navrženými změnami souhlasí (§ 852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit Trends & Events s.r.o. rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy.

2. Trends & Events s.r.o. neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Trends & Events s.r.o. neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V těchto případech Trends & Events s.r.o. nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přilet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.
 3. Trends & Events s.r.o. si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Jestliže Trends & Events s.r.o. zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi emailem nebo písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.
 4. Trends & Events s.r.o. je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
 - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že Trends & Events s.r.o. zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vyloučeny.
 5. Trends & Events s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, zavedení vízové povinnosti, neštěstí a další okolnosti, které Trends & Events s.r.o. nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu. Lodní společnosti si vyhrazují právo změnit trasu plavby, případně plavbu zrušit. Důvodem takového kroku mohou být povětrnostní či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadající do kategorie vis major. Nachází-li se loď na moři, má absolutní právo rozhodování kapitán daného plavidla. Trends & Events s.r.o. nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost. V takových případech klientům nevzniká nárok na odškodnění za plavbu nebo její část.
 6. Pokud je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování, a nejsou tak považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu, nelze je v tomto smyslu reklamovat .
 7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči Trends & Events s.r.o. jsou vyloučeny.
 8. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má Trends & Events s.r.o. nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- b) Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka
Trends & Events s.r.o. na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí. V

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

případě změny jména cestujícího nebo hotelu v téže destinaci (pokud je toto možné) účtuje Trends & Events s.r.o. poplatek:

- od potvrzení přihlášky do 31. dne před odletem 5.000,- Kč nebo skutečně již vynaložené náklady,
- od 30. dne před odletem se změna knihování posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování.

ČLÁNEK IX. - Odstoupení od smlouvy a stornopodmínky

1. Trends & Events s.r.o. je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Trends & Events s.r.o. zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
2. Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti Trends & Events s.r.o. stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li Trends & Events s.r.o. od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je Trends & Events s.r.o. po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.
3. Není-li tedy důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Trends & Events s.r.o. stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Trends & Events s.r.o. před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit Trends & Events s.r.o. odstupné ve výši:
 - 1.000,- Kč za osobu od potvrzení přihlášky do 60. dne před odletem
 - 30% z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 30. dne před odletem
 - 50% z celkové ceny zájezdu od 29. dne do 21. dne před odletem
 - 70% z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před odletem
 - 80% z celkové ceny zájezdu od 14. dne do 4. dne před odletem
 - 100% z celkové ceny zájezdu od 3. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká.Platí, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na leteckou přepravu, lodní přepravu a ubytování.
4. Trends & Events s.r.o. má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.
5. Trends & Events s.r.o. může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:
 - a) neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit Trends & Events s.r.o. náklady spojené se zpáteční dopravou. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu je pak Trends & Events s.r.o. oprávněna takového účastníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.
 - b) 7 dní před započetením cesty při nesplnění minimálního počtu osob je zákazník obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.
 - c) 7 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro Trends & Events s.r.o. ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna.
 - d) Bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým Trends & Events s.r.o. nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Trends & Events s.r.o. má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je Trends & Events s.r.o. povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
6. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených doplňkových služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované Trends & Events s.r.o.
7. Skutečně vzniklémi náklady se rozumí provozní náklady Trends & Events s.r.o. a smluvně

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.
9. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, hradí 100% předem stanovené ceny.

ČLÁNEK X. – REKLAMACE

1. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 852i, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s Trends & Events s.r.o., vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Trends & Events s.r.o. odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád Trends & Events s.r.o. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Trends & Events s.r.o. (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně. Zákazník musí uplatnit své právo u Trends & Events s.r.o. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. Doporučujeme uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná a ne vždy možná. Trends & Events s.r.o. je povinna přijmout reklamaci zasláním na adresu společnosti nebo emailem.
3. Trends & Events s.r.o. je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod. Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů.
4. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Trends & Events s.r.o. neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti Trends & Events s.r.o. pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
5. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Trends & Events s.r.o. (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

ČLÁNEK XI. - CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu Trends & Events s.r.o. není pojištění léčebných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. Pojištění je pouze u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecká společnost. Tato zodpovědnost je omezena na 20,- USD za kilogram.
2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím Trends &

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

- Events s.r.o., a ta na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.
3. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím Trends & Events s.r.o. nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související. Důrazně upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven. V případě zakoupení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti cestovní smlouvy, je Trends & Events s.r.o. v destinaci nápomocna, pokud je to možné, k řešení pojistné situace.
- U pojistných smluv, které klient nezakoupí přímo jako součást zájezdu, ale individuálně, nemůže být Trends & Events s.r.o. při řešení nenadálé situace z provozních důvodů nápomocna a není oprávněna vstupovat do vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou, působí pouze jako prostředník pro sjednání pojistné smlouvy a smluvní vztah v oblasti pojištění vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem.

ČLÁNEK XII. - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované Trends & Events s.r.o. jen tehdy, není-li Trends & Events s.r.o. stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.. Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 2.9.2009.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje uvedené na této smlouvě zpracovávala Trends & Events s.r.o. se sídlem v Tobručké 713/25, 160 00 Praha 6 v souladu se zákonem č.101/200 Sb. Tento souhlas uděluji až do písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Trends & Events s.r.o. a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Trends & Events s.r.o. nabízet a poskytovat.

v Praze dne 2.9.2009