

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CARE STYLE s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

I.1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře **CARE STYLE s.r.o.** se sídlem Náchodská 708/9, Horní Počernice – Praha 9, PSČ 193 09, IČ: 026 70 500 , společnost zapsána v OR MS v Praze v odd.C , vložka 222329 Česká republika (dále jen „**CARE STYLE**“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu **CARE STYLE** (dále jen „Podmínky“).

I.2. Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech **CARE STYLE** jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Platí pro všechny zájezdy organizované **CARE STYLE**. Vztahy mezi zákazníkem a **CARE STYLE**, které nejsou upraveny smlouvou a jejími nedílnými součástmi, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „ObčZ“, a souvisejícími předpisy, a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

II. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) provozovatel cestovní kanceláře **CARE STYLE**, která uzavírá smluvní vztah prostřednictvím vlastních prodejních míst nebo prostřednictvím externích prodejců, resp. obchodních zástupců (dále jen „obchodní zástupce“),
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“), přičemž pojem „zákazník“ zahrnuje rovněž osoby, v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena.

III. Vznik smluvního vztahu

III.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a **CARE STYLE** vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu / vydáním potvrzení o zájezdu, dle podmínek obsažených v § 2521 - § 2529 ObčZ, a to na základě návrhu, který předkládá zákazníkovi cestovní kancelář či její obchodní zástupce. Přijetí (podepsání) může být zákazníkem, jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené ověřené plné moci. V případě realizace smluvního vztahu prostřednictvím externích prodejních míst vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí (podpisem) obchodního zástupce a zákazníka.

III.2. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen a souhlasí s jejím obsahem, včetně Podmínek, Reklamačního řádu a Důležitých upozornění. Zároveň stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

III.3. Stvrzením smlouvy o zájezdu zákazníka se **CARE STYLE** zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd).

III.4. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu dle nabídky.

IV. Platební podmínky

IV.1. **CARE STYLE** má právo na zaplacení ceny zájezdu a služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu před jejich poskytnutím.

IV.2. Konečná cena zájezdu je sjednanou cenou za služby vymezené v cestovní smlouvě a zahrnuje dopravu, u leteckého zájezdu letištní a bezpečnostní taxy a palivový příplatek, transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu, ubytování a stravování podle výběru z katalogů **CARE STYLE**, pojištění cestovní kanceláře **CARE STYLE** pro případ úpadku, eventuálně ceny dalších služeb během zájezdu, pokud tyto tvoří nedílnou součást zájezdu, dále služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak. V případě, že zdravotní stav klienta neumožňuje běžný transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu (běžně používány autobusy či mikrobuses), je klient na tuto skutečnost povinen upozornit při podpisu smlouvy o zájezdu s tím, že pro zajištění specifického transferu může být ze strany CK požadována úhrada poplatku za tuto službu.

IV.3. Cena zájezdu nezahrnuje služby, které nejsou předmětem smlouvy o zájezdu, jako složka zájezdu, tj. zejména fakultativní služby, které je možné k zájezdu dokoupit, či si je zákazník zajišťuje sám na vlastní náklady, například vízum, veškeré vstupy dle programu výletů, místní odborný průvodce, a další platby v místě pobytu - pobytové taxy, cestovní pojištění zákazníků (viz dále čl. XIII. Podmínek). Dále cena zájezdu nezahrnuje pojištění zákazníka pro případ, že mu vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy (tzv. pojištění storna) a případné platby, jež zákazníkovi vzniknou s jeho odbavením na letišti (nadváha zavazadla). Zákazník se zavazuje všechny platby řádně uhradit v termínu splatnosti.

IV.4. Za zaplacení ceny zájezdu a služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou nebo den připsání platby na účet **CARE STYLE** (tj. na účet cestovní kanceláře či v případě uzavření smlouvy o zájezdu s externím prodejcem na jeho účet) ve výši 100% sjednané ceny. Porušení tohoto závazku zákazníkem opravňuje **CARE STYLE** bez dalšího od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na odstupné, resp. na náhradu škody.

IV.5. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu minimálně ve výši 50 % stanovené ceny zájezdu a služeb, doplatek celkové ceny je povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny.

IV.6. Poplatky za změny v knihování a za odstoupení od smlouvy (X. Odstupné) jsou splatné ihned.

IV.7. **CARE STYLE** je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu (§ 2530 ObčZ), pokud je toto oznámení o zvýšení ceny odesláno zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, a to jen v případě, že po datu stanovení cen v katalogu, ale do 21 dne před zahájením zájezdu, dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21 dne před zahájením zájezdu.

Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku shodnou s částkou, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písmeny a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu dle bodu c).

V jiných případech je zvýšení ceny možné pouze na základě dohody **CARE STYLE** se zákazníkem.

IV.8. Případné slevy, vyhlášené **CARE STYLE** po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají práva zákazníka na slevu z ceny zájezdu dle již uzavřené platné smlouvy o zájezdu.

V. Práva a povinnosti zákazníka

V.1. Základní práva zákazníka se řídí platnými právními předpisy, zejm. zák.č. 89/2012 Sb., případně zákonem o ochraně spotřebitele v platném znění.

V.2. K základním povinnostem zákazníka – všech účastníků zájezdu - patří:

- a) poskytnout **CARE STYLE** součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků **CARE STYLE**,
- b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu,
- c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,
- d) oznámit účast cizích státních příslušníků,
- e) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
- f) zákazník musí splňovat podmínky účasti a dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Zodpovídá za to, že platnost jeho cestovních dokladů bude minimálně 6 (šest) měsíců po skončení zájezdu. Při přepravě tělesně postiženého či nemocného cestujícího anebo těhotných žen (avšak max. do konce 34. týdne těhotenství), je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy a účasti na zájezdu. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se letecká společnost zřídá jakékoliv zodpovědnosti. U zdravotně postižených, odkázaných na invalidní vozík, upozorňujeme, že letecká společnost vyžaduje předložení potvrzení o technických parametrech vozíku. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu nemocného cestujícího či těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení, které přepravu povoluje. Při uzavírání smlouvy o zájezdu je zákazník povinen upozornit na jakékoliv tělesné postižení, onemocnění a na těhotenství účastníka zájezdu a doložit příslušná lékařská potvrzení, a to i pro případ, žádá-li nějaké speciální umístění v letadle, jiné zvýhodnění, či má-li s sebou životně důležité léky,
- g) v případě čerpání služeb v zahraničí, je zákazník povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění a o uzavření cestovního pojištění apod.). Zákazníci s jinou než českou státní příslušností jsou povinni se informovat o své případné vízové povinnosti a obstarat si veškeré požadované cestovní doklady na vlastní náklady bez součinnosti **CARE STYLE**,
- h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. IV. Podmínek,
- i) převzít od **CARE STYLE** doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném časovém období na místo určení,
- j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či **CARE STYLE**, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil,
- k) zajistit si příslušné očkování či splnit případné jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž existují dané mezinárodní zdravotnické předpisy,
- l) postupovat dle pokynů průvodce zájezdu či jiné osoby určené **CARE STYLE**, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů,
- n) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost **CARE STYLE** písemně oznámit a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. X, odst. X.1. Podmínek,
- o) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto čl. odst. V.1., bod e) Podmínek, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit a zaslat doporučenou poštou nebo doručit na prodejní místo. K tomuto oznámení je zákazník povinen přiložit prohlášení nového zákazníka s jeho úředně ověřeným podpisem, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a splňuje veškeré podmínky stanovené na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo v katalogu. V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud **CARE STYLE** se změnou zákazníka vzniknou. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení uvedeného postupu, nese zákazník ke své tíži,
- p) zákazník musí uvést zdravotní omezení osob v cestovní smlouvě a je povinen na tuto skutečnost upozornit při uzavírání smlouvy o zájezdu (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem, těhotné ženy, alergici), jinak se vystavuje nebezpečí odpovědnosti za škody s tím spojené,
- q) ověřit si nejpozději 24 hodin před plánovaným odletem letové časy, buď přímo u **CARE STYLE** nebo u delegáta v místě pobytu.

V.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří: a) seznámit své účastníky s těmito Podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od **CARE STYLE** obdrží, zejména je pak 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 VI. odst. VI.4. Podmínek,

c) zabezpečit a zavázat všechny účastníky, aby plnili povinnosti zákazníků, zejména těch, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s **CARE STYLE** není zajištěn doprovod průvodcem **CARE STYLE**. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb,

e) odevzdat **CARE STYLE** předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod.

VI. Práva a povinnosti CARE STYLE

VI.1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. Podmínek se vztahují odpovídající povinnosti a práva **CARE STYLE** dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona o některých podmínkách cestovního ruchu v platném znění.

VII. Zrušení zájezdu

VII.1. **CARE STYLE** je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením z objektivních důvodů, tj. v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat, a je oprávněna v této souvislosti odstoupit od smlouvy o zájezdu. Dále má právo zrušit zájezd, jestliže před zahájením zájezdu nebude dosaženo stanoveného minimálního počtu zákazníků; minimální počet vyplývá z popisu zájezdu v katalogu, resp. nabídky.

U leteckých zájezdů je minimální počet 85 osob a u letů s nízkou kapacitou 10 osob. Jestliže **CARE STYLE** zruší zájezd z důvodu nedosažení stanoveného minimálního počtu účastníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 7 (sedmi) dní před zahájením zájezdu.

VII.2. Jestliže **CARE STYLE** zájezd podle odstavce VII.1. Podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu **CARE STYLE** na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li takový zájezd nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je **CARE STYLE** povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by zákazník byl povinen platit **CARE STYLE** odstupné.

VII.3. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá pořadatel právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

VII.4. Pro případ, že **CARE STYLE** zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, zavazuje se zákazníkovi uhradit penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. **CARE STYLE** se může těchto povinností zprostit, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v důsledku nedosažení minimálního počtu účastníků či v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

VIII. Změna sjednaných služeb

VIII.1. Změna před zahájením zájezdu a čerpání služeb

VIII.1.1. Je-li **CARE STYLE** nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit klientovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě 5 (pět) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit **CARE STYLE** rozdíl v ceně do 10 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit **CARE STYLE** rozdíl v ceně služeb má **CARE STYLE** právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo **CARE STYLE** na náhradu škody.

b) Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je **CARE STYLE** povinna buď snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit bezodkladně rozdíl v ceně v případě, že zákazník již celkovou cenu uhradil.

Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě 5 (pět) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy písemně odstoupí, má právo požadovat, aby mu **CARE STYLE** na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li **CARE STYLE** takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je **CARE STYLE** povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit **CARE STYLE** odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je **CARE STYLE** povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Je-li cena nového zájezdu či služeb vyšší než již uskutečněné platby, je zákazník povinen uhradit **CARE STYLE** vzniklý rozdíl v ceně, a to dle dispozic stanovených **CARE STYLE** při uzavření nové smlouvy o zájezdu.

VIII.1.2. K tíži zákazníka jde, pokud nastane nemožnost jeho informování o jakýchkoliv změnách, na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle, e-mailu nebo adrese určené pro doručení veškerých cestovních dokladů v cestovní smlouvě. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu účastnit, bude to považováno za storno zájezdu z jeho strany.

VIII.2. Změna v průběhu zájezdu a čerpání služeb

VIII.2.1. **CARE STYLE** je povinna v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníka v nesnázích poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc.

VIII.2.2. Jestliže po zahájení zájezdu **CARE STYLE** neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat, příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené v cestovní smlouvě, je **CARE STYLE** povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Jestliže opatření podle tohoto odst. nemůže **CARE STYLE** učinit nebo je zákazník písemným prohlášením zákazníka předaným zástupci **CARE STYLE** nepřijme, musí vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu rozdíl v ceně. (Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příletu či časného odletu letadla do/z destinace.) V případě, že je součástí zájezdu i doprava, je **CARE STYLE** povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování (v souladu s ustanovením § 2521-§ 2549k odst. 4 ObčZ).

VIII.2.3. Pokud se zákazník nedostaví, nebude-li vpuštěn přes celní zónu z důvodu neplatného či předpisům zvolené destinace neodpovídajícího cestovního dokladu nebo zmešká odlet, má **CARE STYLE** nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

VIII.3. Změny na přání zákazníka

VIII.3.1. **CARE STYLE** na přání zákazníka může dle aktuálních možností provést změny podmínek sjednaných ve smlouvě (např. změna v osobě účastníka v souladu s těmito Podmínkami, změna termínu, ubytovacího zařízení atd.). Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši 1.000,00 Kč za každou změnu. Poplatek je účtován vždy za každou osobu na cestovní smlouvě, včetně dětí. V případě, že se jedná o přidání osoby, pak je tento poplatek účtován pouze z této osoby.

IX. Odstoupení od smlouvy

IX.1. **CARE STYLE** je oprávněna před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit z důvodu:

- a) porušení povinností zákazníkem nebo
- b) z důvodu zrušení zájezdu (viz čl. VII.).

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá **CARE STYLE** na e-mailovou adresu zákazníka a bydlíště/sídla zákazníka nebo na jinou zákazníkem ve smlouvě uvedenou kontaktní adresu a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení tohoto písemného oznámení.

IX. 2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb a to:

- a) bez udání důvodu,
- b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII.2. Podmínek nebo ustanovení článku VIII.1.1. písm. b) Podmínek.

Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil, nebo na toto prodejní místo zasílá oznámení doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, objednávky ap.). Odstoupení od smlouvy musí učinit osoba, která uzavírala cestovní smlouvu. Tato osoba je zároveň zodpovědná za platbu odstupného (storno poplatků), které je zákazník při odstoupení od smlouvy povinen uhradit za každého účastníka. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

X. Odstupné

X.1. Odstoupí-li zákazník od smlouvy uzavřené s **CARE STYLE** před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu účtuje se odstupné ve výši níže uvedených částek či procentech z celkové ceny za zájezd za každého přihlášeného účastníka. Stejnou povinnost má zákazník, jestliže **CARE STYLE** odstoupí od smlouvy pro porušení povinností zákazníkem:

- nejpozději do 45. dne před začátkem zájezdu 10% z celkové ceny, minimálně však 1.000,00 Kč/á 1 osoba,
- od 44. do 21. dne před začátkem zájezdu 30% z celkové ceny,
- od 20. do 15. dne před začátkem zájezdu 50% z celkové ceny,
- od 14. do 7. (sedmého) dne před začátkem zájezdu 80% z celkové ceny,
- 6 (šest) dní před začátkem zájezdu a méně 100% z celkové ceny.

X.2. Cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn konečné ceny zájezdu a případně cena zákazníkem **CARE STYLE** zakoupených fakultativních služeb. Do ceny pro výpočet odstupného se nezapočítává cestovní pojištění.

X.3. 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 odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

XI. Reklamáce

XI.1. Zákazník má právo na poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě řádně a včas. Nesplní-li **CARE STYLE** svoje povinnosti řádně a včas, je zákazník oprávněn uplatnit své právo na reklamaci.

XI.2. Reklamáce, jejich uplatnění a vyřízení se řídí ust. § 2537 a násl. zák.č. 89/2012 Sb., se zákazník zavazuje při zjištění vad zájezdu postupovat zcela dle těchto ustanovení zákona a společně s **CARE STYLE** vyvinout maximální možné úsilí a poskytnout **CARE STYLE** součinnost k tomu, aby vady byly bez odkladu odstraněny a zájezd mohl pokračovat.

XI.3. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných **CARE STYLE** (reklamáce) musí být učiněno vážně a srozumitelně.

XII. Letecká přeprava

XII.1. Zákazník bere výslovně na vědomí, že práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami, které umožňují omezení náhrady škody, mj. Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Varšavská úmluva, publik. pod č. 15/1935 Sb., doplněná Haagským protokolem, publik. pod č. 15/1966 Sb.) a dalšími mezinárodními smlouvami a nařízením ES č. 261/2004, jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě.

XII.2. Při škodě na zavazadlech v mezinárodní přepravě musí zákazník učinit písemnou reklamaci dopravci ihned po zjištění škody, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů; při zpoždění musí být reklamáce učiněna do 21 dnů ode dne vydání zavazadla.

Zákazník přímo leteckému dopravci (uvedenému na letence) zajišťujícímu leteckou přepravu, předkládá letenku se zavazadlovým lístkem a PIR (sepsaný protokol).

XIII. Pojištění

XIII.1. Cestovní pojištění zákazníků uzavřela **CARE STYLE** s cestovní pojišťovnou (viz. Aktuální nabídka pojištění), cena cestovního pojištění zákazníků není zakalkulována do celkové ceny zájezdu. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt, vč. pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy (tzv. pojištění storna), jsou uvedena ve Všeobecných pojistných podmínkách a příp. v dalších dokumentech pojišťovny, které jsou k nahlédnutí u každého prodejce. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že je mu obsah Všeobecných pojistných podmínek znám. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, **CARE STYLE** je pouze zprostředkovatelem. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

XIII.2. Zákazník se zavazuje pojistit na cestovní zdravotní pojištění, přičemž může využít produktu, který zprostředkovává **CARE STYLE**; nesjednání takového pojištění znamená, že v případě pojistné události přebírá plnou zodpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti se zájezdem.

XIII.3. Pojištění storna lze zakoupit pouze v kombinaci s cestovním pojištěním. Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoliv cesty.

XIII.4. **CARE STYLE** je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Doklad o pojištění CK je součástí smlouvy o zájezdu. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. **CARE STYLE** je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

XIV. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

XIV.1. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo podpisem objednávky zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby **CARE STYLE** shromažďovala osobní údaje zákazníka a zpracovávala je v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a to v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

XIV.2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je **CARE STYLE** oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. XIV.1. tohoto článku. **CARE STYLE** nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění, uchovává tyto údaje po dobu 5 (pěti) let. Po uplynutí této lhůty je **CARE STYLE** povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

XIV.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. XIV.1. tohoto článku budou zpracovávány **CARE STYLE** i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě s tím, že budou dostatečně zabezpečeny elektronicky i mechanicky. XIV.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. XIV.1. tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům **CARE STYLE**, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované **CARE STYLE**.

XIV.5. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je **CARE STYLE** povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu dat před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

XIV.6. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet **CARE STYLE** odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení **CARE STYLE** dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění.

XIV.7. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb., v platném znění.

XIV.8 **CARE STYLE** zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

- a) za účelem uzavření smlouvy o zájezdu podle článku III. odst. 1 nebo smlouvy podle článku III. odst. 2 (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících,
- b) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných **CARE STYLE**.

XV. Náhrada škody

XV.1. Případné náhrady škody zákazníkovi, která mu vznikne porušením povinnosti **CARE STYLE** ze smlouvy o zájezdu, budou omezeny v rozsahu platných mezinárodních smluv (§2544 zák.č. 89/2012 Sb.) .

XV.2. Obecná pravidla náhrady škody se řídí NOZ 89/2013 § 2542 a souvisejícími platnými právními předpisy.