

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Cestovní kancelář Čedok a.s., se sídlem na Příkopě 857/18, 111 35 Praha 1, Česká republika, IČO: 601 92 755, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2263 (dále jen „Čedok“):
 - jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále jen OZ) nabízí a prodává zájezdy (§1b zákona č. 159/199 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu dále jen ZCR) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (zejm. internetový prodej), cestovní kancelář Čedok a.s. vydá zákazníkovi Potvrzení o zájezdu v textové podobě.
 - nabízí a prodává svým jménem a na svůj účet pobytu, tj. jednotlivé služby cestovního ruchu (§ 1a ZCR) - ubytování, jehož součástí je stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem, ani spojenými cestovními službami (dále jen „**pobyt**“), a to na základě Smlouvy o zajištění pobytu. Není-li Smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář Čedok a.s. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.
 - zprostředkovává výběr alespoň dvou typů služeb cestovního ruchu pro účely těžké cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, čímž dochází ke sjednání spojených cestovních služeb (§ 1c ZCR, dále jen „**spojené cestovní služby**“ nebo „**SCS**“). V těchto případech Čedok a.s. vydá zákazníkovi příslušné písemné doklady o zakoupení každé jednotlivé služby u příslušného poskytovatele (voucher, letenku apod.).
 - zprostředkovává prodej některého z typů služeb cestovního ruchu (§1a ZCR), nebo soubor jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami (dále jen „**jiná služba CR**“). V těchto případech Čedok a.s. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby u příslušného poskytovatele služby (letenku či jinou dopravní cenu, voucher apod.).
- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. (dále jen „VSP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
 - smlouvy o zájezdu
 - smlouvy o zajištění pobytu
 - smlouvy o zprostředkování prodeje spojených cestovních služeb
 - smlouvy o zprostředkování prodeje jiné služby CR
- Čedok, před uzavřením Smlouvy o zájezdu, nebo před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí SCS, informuje zákazníka, k jaké smlouvě jeho komunikace s Čedokem směřuje, a předá mu příslušný formulář v souladu s vyhláškou č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který obsahuje informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS a informaci o právní ochraně zákazníka.
- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o zajištění pobytu, nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Čedok a.s.

ČÁST A - ZÁJEZD A POBYT

Článek I - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

- V případě zájezdů** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen též tímto VSP, které jsou součástí katalogu a jsou zveřejněny též na <https://www.cedok.cz>, katalogem, případně jinou nabídkou, které byly zákazníkovi předány, odkazem na kód produktu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými v katalogu (Informace - obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb), a na <https://www.cedok.cz> (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <https://www.cedok.cz> příp. i Speciálními podmínkami příloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást. Smlouva o zájezdu mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a jejich obsah vč. popisu služeb v nabídkových materiálech součástí smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. V případě uzavření Smlouvy o zájezdu Čedok odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinen poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnážích. Zákazník může vůči Čedoku uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR, týkajících se zájezdů. Zákazník má v tomto případě rovněž zajištěnou ochranu pro případ úpadku Čedoku, na základě Čedokem uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku.
- V případě pobytů** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o zajištění pobytu. Obsah této smlouvy je dále určen též tímto VSP, které jsou zveřejněny též na <http://www.cedok.cz>, katalogem, příp. jinou nabídkou, které

byly zákazníkovi předány, odkazem na kód produktu uvedeném ve Smlouvě o zajištění pobytu, dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými v katalogu (Informace - obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb), a na <https://www.cedok.cz> (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu) příp. i Speciálními podmínkami příloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

V případě uzavření Smlouvy o zajištění pobytu Čedok odpovídá za řádné poskytnutí služeb a zákazník může vůči Čedoku uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající ze smlouvy a OZ. Na zákaznika se v těchto případech však nebudou vztahovat práva přiznaná cestujícím vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR týkajících se zájezdů a spojených cestovních služeb.

- Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném Čedokem nebo Smlouvy o zajištění pobytu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.
- Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o zajištění pobytu sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.
- Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy Čedok poskytne první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letišti, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuti i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu ani spojených cestovních služeb je vyjádřena počtem nocí.
- V případě, že ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvě o zajištění pobytu je uvedeno, že se jedná o zájezd či pobyt „na vyžádání“, pak se smlouva v takovém případě sjednává s rozsvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozsvazovací podmínka je splněna v případě, jestliže sjednaný zájezd či pobyt není k dispozici z důvodu vyčerpání či neexistence (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit, (iii) jiné služby podstatné a významné pro realizaci zájezdu či pobytu. V případě naplnění rozsvazovací podmínky Čedok oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději do 7 dnů od uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě sjednána jiná lhůta a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržel. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmý či jakékoli další jiné plnění ze strany Čedoku.

Článek II - CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu pobytu před nastoupením na pobyt. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou nebo den připsání platby na účet Čedoku. Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
 - a) zájezdu a pobytu je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny,
 - b) doplatek ceny zájezdu nebo pobytu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu nebo nastoupením na pobyt;V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo nastoupením na pobyt je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od Smlouvy o zájezdu nebo od Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit.
- V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu nebo pobytu formou poukázky (poukazu) Čedoku nebo jiné poukázky (poukazu) Čedokem přijímané, zákazník (poukazník) i Čedok (poukazovaný) postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu). Poukázky (poukazy) lze uplatnit pouze v provozovně Čedoku a v plně nominální hodnotě a nelze je směnít za peníze a to ani v případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu či Smlouvy o zajištění pobytu kteroukoliv ze smluvních stran ani zrušení zájezdu či pobytu ze strany Čedoku.

Článek III - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvě o zajištění pobytu,
- právo vyžadovat od Čedoku informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvy o zajištění pobytu,
- právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,
- právo na doručení dalších podrobností a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou Čedoku známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu a na <https://www.cedok.cz>, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/vouchery k ubytování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů, pronájmů motorového vozidla

apod. nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu nebo pobytu dle Smlouvy o zajištění pobytu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě, a to ve stejné lhůtě,

- právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně Čedoku oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník práva na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. l) tohoto článku.
- K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**
 - poskytnout Čedoku součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivé a úplné uvědomit Čedokem požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
 - zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
 - předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
 - v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách MVZ ČR v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem,
 - převzít od Čedoku doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady,
 - mit u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého apod., pokud je vyžadováno),
 - splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci,
 - řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné Čedokem určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
 - počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelům služeb nebo Čedoku a uhradit případnou škodu a újmu, kterou způsobil,
 - zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,
 - ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce,
 - v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě zákazníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit v textové podobě a doručit je Čedoku, případně prodejci, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že: - souhlasí s uzavřením Smlouvy o zájezdu a - splňuje podmínky pro účast na zájezdech. Oznámení je včasné, je-li Čedoku doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. V případě změny v osobě zákazníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které Čedoku v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
 - K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří zejména:**
 - odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny zájezdu nebo pobytu a předání potřebných informací,
 - seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s Čedokem uzavřeli, s tímto VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od Čedoku obdržel nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
 - v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny o pojištění záruky pro případ úpadku Čedoku,
 - zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nastatím může být jen jednotlivý účastník.

Článek IV - POVINNOSTI A PRÁVA ČEDOKU

- K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku III se vztahují odpovídající povinnosti a práva Čedoku.
- Čedok odpovídá za řádné poskytnutí všech ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu sjednaných služeb cestovního ruchu a v případě zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnážích.
- Čedok je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Čedoku známy.
- Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí Čedok škodu jen do výše tohoto omezení.

Článek V – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) Čedok je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší, než nejvyšší počet určený ve Smlouvě o zájezdu, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než šest dní,
- 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí dva až šest dní,
- 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než dva dny.

b) Čedok je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, nebo pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a nástupu na pobyt

1. Čedok si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Údaje o změně je Čedok povinen oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu.

2. Nutí-li vnější okolnosti Čedok před zahájením zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy o zájezdu (§ 2527 OZ), nebo nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které Čedok dle Smlouvy o zájezdu přijal, nebo navrhne-li zvýšení ceny zájezdu o více než osm (8) procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy o zájezdu přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu oznámí Čedok zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě (i) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; (ii) lhůtu, v níž může zákazník od smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu; (iii) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy; (iv) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, kdy se změna smlouvy dotýká hlavních náležitostí zájezdu, celkové ceny zájezdu, způsobu platby, počtu osob nutných k uskutečnění zájezdu a lhůty, během níž může Čedok od smlouvy odstoupit, nebo výše odstupného projev svůj výslovný souhlas formou dodatku ke Smlouvě o zájezdu, nebo jinou formou v textové podobě. Pokud zákazník ve lhůtě stanovené Čedokem od Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

3. Je-li Čedok nucen z objektivních důvodů před nástupem na pobyt změnit podmínky Smlouvy o zajištění pobytu, platí ustanovení odst. 2 tohoto článku obdobně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany/na přání zákazníka

Čedok na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, zejména je-li to možné dle podmínek poskytovatelů služeb, 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.

- Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo pobytu 100 Kč.
- Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svozy autokarem 100 Kč.
- Zkrácení/prodloužení délky zájezdu nebo pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu ve lhůtě do 31 dnů včetně před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt v tuzemsku 200 Kč. Pozdější změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy, tzn., že Čedok bude účtovat příslušné odstupné dle těchto VSP.
- Zkrácení/prodloužení délky zájezdu nebo pobytu v rámci stanoveného místa pobytu ve lhůtě do 47 dnů včetně před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt v zahraničí 200 Kč. Pozdější změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy, tzn., že Čedok bude účtovat příslušné odstupné dle těchto VSP.
- Změna termínu zájezdu nebo pobytu v tuzemsku ve lhůtě do 31 dnů včetně před nástupem skutečně vzniklé náklady spojené se změnou, nejméně však 200 Kč. Pozdější změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy, tzn., že Čedok bude účtovat příslušné odstupné dle těchto VSP.

Článek VI – ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. Čedok je oprávněn před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt od Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit z důvodu

- zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu dle článku V, odst. 1 VSP, nebo
- poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Čedok zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

4. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt

- bez uvedení důvodu,
- nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze smlouvy dle článku V, odst. 2 VSP,

c) z důvodů porušení povinností Čedoku, vyplývajících ze smlouvy,

d) v případě Smlouvy o zájezdu dále také, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí Čedoku, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo pobyt zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo smlouvy. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejném místě, kde zájezd nebo pobyt zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

5. Dojde-li k odstoupení od smlouvy dle ustanovení odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. b), c) nebo d) tohoto článku VSP je Čedok povinen bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkům nebo v jeho prospěch. V případech uvedených v odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. d) tohoto článku VSP nevzniká Čedoku vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

6. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy dle ustanovení odst. 2 písm. a) tohoto článku VSP nebo odstoupí-li Čedok od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit Čedoku odstupné ve výši stanovené v odstavci 7, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

7. Výše odstupného při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd nebo nástupu na pobyt je stanovena na osobu vč. dětí.

7.1. Odstupné u tuzemských zájezdů a pobytů, je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:

- v případě odstoupení od smlouvy nejpozději
30. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 200,- Kč za osobu
 29. až 20. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 10 % ze sjednané ceny
 19. až 15. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 30 % ze sjednané ceny
 14. až 7. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 70 % sjednané ceny
 6. až 4. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 80 % sjednané ceny
 - 3 a méně dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 100 % ze sjednané ceny

7.2. Odstupné u zahraničních zájezdů a pobytů v Evropě a Středomoří je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:

- v případě odstoupení od smlouvy nejpozději
46. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 2 000,- Kč za osobu u leteckých zájezdů/pobytů
 - 1 500,- Kč za osobu u ostatních zájezdů/pobytů,
 45. až 29. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 30 % sjednané ceny,
 28. až 15. den před zahájením zájezdu/pobytu 50 % sjednané ceny,
 14. až 7. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 70 % sjednané ceny,
 6. až 4. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 80 % sjednané ceny,
 - 3 a méně dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 100 % sjednané ceny.

7.3. Odstupné u lodních zájezdů (i v Evropě a Středomoří) a dále u zájezdů/pobytů mimo Evropu a Středomoří je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:

- v případě odstoupení od smlouvy nejpozději
60. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 3 000,- Kč na osobu,
 59. až 30. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 30 % sjednané ceny,
 29. až 21. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 50 % sjednané ceny,
 20. až 15. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 70 % sjednané ceny,
 14. až 5. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 80 % sjednané ceny,
 - 4 a méně dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 100 % sjednané ceny.

8. Sjednanou cenou se pro účely výpočtu odstupného rozumí celková cena zájezdu/pobytu včetně ceny všech zákazníkům zakoupených fakultativních služeb.

9. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Čedoku a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10. Do Středomoří se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnují země: Maroko, Alžírsko, Tunisko, Libye, Egypt, Kypr, Turecko, Sýrie, Libanon, Izrael a Jordánsko. Do Evropy se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnuje i Island, Madeira, Azorské a Kanárské ostrovy.

11. Nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplní některou z povinností dle čl. III odst. 2 písm. f) a g) VSP, hradí 100 % sjednané ceny.

12. Čedok má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíil uhradit nejpozději do 10 dnů od výúčtování.

13. V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení. V případě odstoupení od smlouvy ze strany Čedoku, je rozhodným

dnem pro výpočet odstupného, den zrušení zájezdu v rezervacním systému Čedoku.

14. V případech, kdy cenu, příp. část ceny zájezdu/pobytu zákazník uhradil formou poukázky (poukazu) Čedoku nebo jiné poukázky (poukazu) Čedokem přijímané, zákazník i Čedok ve věci úhrady odstupného postupují v souladu se stanovenými podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání.

Článek VII – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Čedok odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu/pobytu a v případě zájezdu má Čedok povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnáží.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Čedokem dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určité a srozumitelně.

3. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se Smlouvou o zájezdu nebo Smlouvou o zajištění pobytu.

4. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu s Čedokem, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění smlouvy (reklamací). Způsob uplatnění reklamacie, postup vyřizování reklamacie, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád Čedoku, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách Čedoku dále i u třetí osoby, která uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkovala a rovněž i na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/>.

5. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu, má zákazník právo uplatnit v kterémkoliv provozovně nebo v sídle Čedoku a, bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

6. Má-li zájezd/pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout Čedoku včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytování služby u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Uplatnění reklamacie může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamacie a požadovaného způsobu vyřízení reklamacie. Průvodce zájezdu nebo jiný Čedokem pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamacie.

7. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacie. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Čedoku či jiného Čedokem pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vadu, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

8. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčení lhůta pro právo zákazníka na slevu činí dva roky pro doručení uplatnění práva zákazníka Čedoku nebo jeho smluvně sjednanému zprostředkovateli služeb.

9. V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Čedok odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě nápravy.

10. Čedok odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li Čedok vadu zájezdu ve lhůtě dle odst. 9 tohoto článku VSP, má zákazník právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

11. Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Čedok bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou o zájezdu, poskytne Čedok přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

12. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Čedoku (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Čedokem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

ČÁST B – ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PROJEJ SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽEB

1. Tyto VSP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak i na zprostředkování spojených cestovních služeb.

2. **V případě zprostředkování spojené cestovní služby** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb, tj. smlouvy vedoucí k zakoupení alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou zákazníkem uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb, jestliže zákazník a) při jedné návštěvě nebo kontaktu s prodejním místem Čedoku (pří fyzické přítomnosti smluvních stran nebo online) si

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE ČEDOK A.S.

prostřednictvím prodejního místa Čedoku provede samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé služby cestovního ruchu, nebo

- prostřednictvím Čedoku uzavře smlouvu o poskytnutí služby cestovního ruchu a do 24 hodin po obdržení potvrzení o zakoupení první služby, uzavře na základě cílené činnosti Čedoku a prostřednictvím Čedoku smlouvu o poskytnutí alespoň jedné další služby cestovního ruchu od jiného poskytovatele služeb.
- V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali zájezd dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. Čedok proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Čedok proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad zprostředkovaných služeb zahrnutých ve SCS a v případě problémů se zákazníkem musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.
- Pro případ zprostředkování spojené cestovní služby má Čedok, jak vyžaduje právo Evropské unie zajištěnou ochranu za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil přímo Čedoku za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku. Tímto však nevyplývá právo na vrácení ceny za služby poskytovanou jiným poskytovatelem v případě jeho úpadku. Čedok nemá zajištěnou ochranu za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku, pokud byla platba zákazníkem poukázána přímo na účet poskytovatele služby a Čedok je nepřijal.
- Před uzavřením Smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb Čedok (i) zákazníka informuje o podmínkách, obsahu, rozsahu a ceně služeb cestovního ruchu zahrnutých v SCS, (ii) informuje zákazníka, resp. předá zákazníkovi informace na příslušném formuláři k SCS dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy a zájezdů a spojených cestovních služeb a (iii) na vyžádání předá zákazníkovi i doklad o pojištění záruky pro případ jeho úpadku.
- Není-li dohodnuto jinak, je Smlouva o zprostředkování SCS sjednána bezúplatně a platby, které Čedok od zákazníka obdrží, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů jednotlivých služeb.

ČÁST C - ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB

- Tyto VSP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.
- V případě zprostředkování jiných služeb CR** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu, tj. smlouvy vedoucí ke sjednání smlouvy o nákupu jednotlivých služeb CR zákazníkem přímo s poskytovatelem takové služby nebo prostřednictvím dalších zprostředkovatelů takových služeb cestovního ruchu (např. Amadeus apod.), které nejsou zájezdem ani SCS.
- V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali zájezd nebo smlouvu o zprostředkování SCS dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. Čedok proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Čedok proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad takto zprostředkovaných služeb a v případě problémů se zákazníkem musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.

ČÁST D - OSTATNÍ, SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek I - OCHRANA ZÁKÁZNÍKA PRO PŘÍPAD ÚPADKU ČEDOKU A POJIŠTĚNÍ

- Čedok, jako pořadatel zájezdů, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž Čedok uzavřel smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny uskuzečné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí zájezdu doprava.
- Čedok, jako zprostředkující spojené cestovní služby, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny veškeré platby, které od zákazníka Čedok obdržel, a služby nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku.
- Součástí zájezdů/pobytných, spojených cestovních služeb a jiných služeb cestovního ruchu Čedoku není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.
- Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím Čedoku. Čedok na

vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

Článek II - ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKÁZNÍKŮ (ZÁKONNÉ ZPRACOVÁNÍ)

- Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené s Čedokem v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností Čedoku z takového smluvního vztahu vyplývajících.
- K uvedenému účelu Čedok zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: (i) identifikačních údajů, tj. pravidla titulu, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.
- Správce osobních údajů zákazníka je společnost Čedok a.s., se sídlem Na příkopě 857/18, Nové Město, 111 35 Praha 1, Česká republika, IČO 601 92 755, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2263.
- Zpracování osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech Čedoku, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci Čedoku a smluvně pověřenými zpracovateli.
- Pro účely zpracování má k osobním údajům zákazníka přístup Čedok jako správce, jeho zaměstnanci a dále také Čedokem smluvně pověřenými zpracovateli, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé Čedoku, kteří se s zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet Čedoku, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).
- Osobní údaje zákazníka zpracovávají Čedokem pro účely splnění smlouvy, a to zpravidla v rozsahu titulu, jméno, příjmení, pohlaví, věk či datum narození, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, telefonní kontakt, jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravčům, delegátům, průvodcům, animátorům apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země. Na žádost zákazníka poskytne Čedok informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země.
- Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovených příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.
- Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů Čedoku. Osobní údaje v rozsahu titulu, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak Čedok zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zasílání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb nebo formou telefonického volání. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zasílání takových obchodních sdělení a to na korespondenční adrese Čedok a.s., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, nebo e-mailem na adrese info@cedok.cz nebo při zasílání každého jednotlivého obchodního sdělení s využitím elektronického kontaktu způsobem uvedeným v takovém sdělení, nebo oznámením nesouhlasu se zasíláním zpráv na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla na telefonní číslo, ze kterého bylo sdělení zasláno. V takovém případě Čedok nebude dále obchodní sdělení zasílat, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- Osobní údaje svých zákazníků Čedok jako správce zpracovává po dobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou Čedok uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchování osobních údajů zákazníků Čedoku je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.
- Ustanovení o zpracování osobních údajů zákazníků dle ustanovení tohoto článku VSP se přiměřeně uplatní i na fyzické

osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu s Čedokem 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.

- Při zpracování osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:
 - Právo na informace o zpracování osobních údajů
Informace o zpracování osobních údajů poskytuje Čedok svým zákazníkům v těchto VSP, příp. ve Speciálních smluvních podmínkách, pokud jsou součástí smlouvy, a dále pak v Informacích o zpracování osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře Čedok a.s., které jsou k dispozici ve všech provozovněch Čedoku i zpřístupněny na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/>.
 - Právo na přístup k osobním údajům
Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: (i) účel zpracování; (ii) kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; (viii) informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávanych osobních údajů.
 - Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost.
 - Právo na výmaz (právo být zapomenut)
V některých zákonech stanovených případech je Čedok povinen osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť Čedok má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat.
 - Právo na omezení zpracování
Zákazník má právo, aby Čedok omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování o výmaz osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) Čedok již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody Čedoku převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.
 - Právo na přenositelnost údajů
Zákazník má právo získat své osobní údaje, které Čedok zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud si zákazník bude přát a bude-li to technicky možné, předá osobní údaje zákazníka jinému správci Čedok.
 - Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů
Zákazník má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č.: 23a 665 111, internetová adresa <https://www.uoou.cz>.

Článek III - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené s Čedokem nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí tato smlouva.
- V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Čedok informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Čedokem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
- Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2018. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbývají účinnost VSP ze dne 25. 5. 2018. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

V

Podpis oprávněného zástupce CK:

Podpis zákazníka:

dne:

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře Čedok a.s., se sídlem Na příkopě 857/18, 111 35 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2263, IČO 60192755 (dále jen „Čedok“) za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování.
- 1.2. Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).
- 1.3. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují dle platných přepravních předpisů dopravních společností. V případě leteckého dopravce SmartWings/Travel Service se reklamační závazek (poškození, vykradení, ztráta, zpoždění doručení apod.) uplatní přes online formulář na <https://claim.travelservice.aero/> a jiné reklamační (zpoždění, odložení, zrušení, přesměrování letů, občerstvení apod.) pak přes online formulář na https://www.travelservice.aero/cs/contact_forms/passengers/.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti Čedoku za vady zájezdu nebo pobytu (dále jen „reklamační“) dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
- 2.2. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se smlouvou.
- 2.3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit u zástupce Čedoku v místě poskytované služby, v kterékoli provozovně nebo v sídle Čedoku, a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby.
- 2.4. Reklamační může zákazník uplatnit za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch služby dle smlouvy objednal a to v jakékoliv formě.
- 2.5. Při uplatňování reklamační je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační požaduje, svou reklamační řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit. Je vhodné, aby zákazník v reklamační uvedl i číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popř. tento údaj sdělil Čedoku co nejdříve, aby takové kompenzace mohla být zákazníkovi zaslána co nejdříve.
- 2.6. V případě ústního podání reklamační, je zástupce Čedoku povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamační. V protokolu uvede, osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamační uplatnil, co je

obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamační podepíše sepisující zástupce Čedoku i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

- 2.7. Má-li zájezd/pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout Čedoku včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytování služby u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava.
- 2.8. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v případě vady zájezdu činí dva roky. Vadu pobytu (ubytování) dle Smlouvy o zajištění pobytu lze vytknout do šesti měsíců od poskytnutí služby.

3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Má-li zájezd/pobyt vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.
- 3.2. V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Čedok odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- 3.3. Čedok odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li Čedok vadu zájezdu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstoupného.
- 3.4. Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Čedok bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou o zájezdu, poskytne Čedok přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.
- 3.5. Zahrnuje-li zájezd přepravu a zákazník odstoupí od smlouvy dle odst. 3.3., poskytne Čedok zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodnou. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou

o zájezdu, nese Čedok náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Čedok se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže na se takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

- 3.6. Čedok je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 3.7. Uplatní-li zákazník reklamaci, je Čedokem pověřený zaměstnanec povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci Čedoku a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Čedoku či jiného Čedokem pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, doporučuje Čedok, aby zákazník včas a řádně uplatnil reklamaci i vůči poskytovatelům těchto služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5. Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v

bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Čedoku (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Čedokem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Ostatní ustanovení

- 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 6.2. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Čedok informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Čedokem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2018 a nahrazuje Reklamační řád Čedoku ze dne 1. 2. 2016.

JUDr. Jan Koláčný v. r.
generální ředitel Čedok a.s.