

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář Čedok a.s. a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře Čedok a.s., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.
2. Cestovní kancelář Čedok a.s. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) výhradně na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovené v písemné formě. Není-li výjiměně Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář Čedok a.s. vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soulad obsahu takového Potvrzení s obsahem smluvními stranami sjednané Smlouvy o zájezdu. Obdobně není-li Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář Čedok a.s. vydá zákazníkovi průkazně potvrdí a odsouhlasí jeho soulad s obsahem smluvními stranami sjednané Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.
3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Čedok a.s.

Článek I – ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníci smluvního vztahu jsou:
a) pořadatel Čedok a.s., se sídlem Na Příkopě 18, 111 35 Praha 1, Česká republika, IČ 601 92 755, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B vložka 2263 (dále jen „Čedok“) a
b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek II – PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je Čedok, nebo
- b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávané jménem a na účet Čedoku (dále jen „jednotlivé služby“).

Článek III – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy vedle samotného textu Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) je dále určen těmito VSP, které jsou součástí katalogu a zveřejněny na <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky/>, katalogem, jehož nedílnou součástí je i ceník, případně jinou nabídkou, který/a byl/a zákazníkovi předán/a odkazem na číslo seriálu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytovateli služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými v katalogu (Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytovatelů služeb, Informace – co byste měli vědět o našich službách), a na <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky/> (Doplňující informace), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky/>, příp. i zvláštními podmínkami příloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílnou součástí.
2. V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Obsah této smlouvy vedle samotného textu Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby je dále určen těmito VSP, které jsou i zveřejněny na <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky/>, přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky/>, příp. i zvláštními podmínkami příloženými ke smlouvě jako její nedílnou součástí.
3. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném Čedokem je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.
4. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.

Článek IV – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet Čedoku.

Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ). V případě vzniku smluvního vztahu je lhůta kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.
 - b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu či jednotlivých služeb formou poukázky (poukazu) Čedoku nebo jiné poukázky (poukazu) Čedokem přijímané zákazník (poukazník) i Čedok (poukazáný) postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu).
2. Čedok má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení
- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
 - c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšený cenu zájezdu. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) Čedok je oprávněn při splnění podmínek dle § 2530 OZ zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně cen pohonných hmot, takto:

- 1) letecké nebo lodní zájezdy
Cenu zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot - ropa typu Brent 105,74 USD/barel (zdroj: www.kurzy.cz).

Pokud dojde ke zvýšení ceny PH - ropy nad 112 USD/barel je Čedok oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 112 USD/barel bude vynásobeno

- a) částkou 40,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

- b) částkou 100,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

Informace o délce letu do jednotlivých destinací je možné získat na webových stránkách CK.

- 2) autokarové zájezdy
Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 34,33 Kč/litr (zdroj: www.kurzy.cz).

Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 36,- Kč/litr je Čedok oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 36,- Kč/litr bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu.

Ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je Čedok oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.

Ad c) Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, je Čedok oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

Článek V – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od Čedoku informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
- d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami,
- e) právo nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu na doručení dalších podrobných a pro zákazníka

důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou Čedoku známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, a pokud to vyžadují okolnosti i na předání letenek, poukazu/voucheru k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních vyletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu a pokud není uvedena doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu,

- f) právo postupit Smlouvu o zájezdu splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu a písemně Čedoku oznámí, že se místo něho zájezdu účastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2, písm. j) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout Čedoku součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravidelně a úplně uvádět Čedokem požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) převzít od Čedoku doklady potřebné pro čerpání služeb a dovést si se v stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem před uzavřením Smlouvy o zájezdu, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno),
- f) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
- g) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné Čedkem určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
- h) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků, dodavatelů služeb nebo Čedoku a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- i) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních účastníků,
- j) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm. j) tohoto článku je povinen oznámení učinit písemně a doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového účastníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že:
 - souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů dle článku XI a
 - splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.

Změna v osobě účastníka je vůči Čedoku účinná, doručí-li mu postupitel (původní účastník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li Čedoku doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu.

Jsou-li však důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou tyto podmínky uvedeny ve Smlouvě o zájezdu a určena lhůta, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho účastní jiná osoba Změna v osobě účastníka je v těchto případech vůči Čedoku účinná, doručí-li mu postupitel výše uvedeného oznámení a prohlášení ve stanovené lhůtě.

V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které Čedoku v souvislosti se změnou účastníka vzniknou.

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

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s Čedkem uzavřeli, s těmito 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,
- b) v případě, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI odst. 4,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti účastníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek VI – POVINNOSTI A PRÁVA ČEDOKU

1. K právům a povinnostem účastníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva Čedoku.
2. Čedok je povinen pravidelně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednání služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Čedoku známy.
3. Náhrada škody vzniklou z porušení závazku Čedoku ze smlouvy není Čedok povinen nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
 - a) V letecké přepravě se 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.
 - a) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011.
 - b) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9.5.1980 ve znění Vílnského protokolu ze dne 3.6.1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezivládní organizací pro mezinárodní železniční dopravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedenému Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23.6.2011, která vstoupila v platnost 1.7.2011.
4. Čedok má sjednané pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž Čedok uzavřel Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. Čedok je povinen předat zákazníkům se Smlouvou o zájezdu/Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínek pojištění a způsob oznámení pojistné události.

Článek VII – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

- a) Čedok je oprávněn zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.
- b) Jestliže před zahájením zájezdu nebude dosaženo minimálního počtu účastníků, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 účastníků, pokud není ve Smlouvě o zájezdu, v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet účastníků zájezdu, má Čedok právo zájezd zrušit a povinnost tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dnů před zahájením zájezdu.
- c) Jestliže Čedok zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu Čedok na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li Čedok takový či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušení smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit Čedoku odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je Čedok povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
- d) Zruší-li Čedok zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Čedok se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) tohoto odstavce nebo vzhledem k vyšší moci.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- a) Nutí-li vnější okolnosti Čedok před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li Čedok změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.
- b) Pokud zákazník ve lhůtě určené Čedokem, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit Čedoku rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má Čedok

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s.

právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je Čedok povinen buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud není zákazník dosud uhrázen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu Čedok na základě nové smlouvy poskytl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li Čedok takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je Čedok povinen takový rozdílový rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedoje-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit Čedoku odstoupné.

d) Je-li Čedok nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb platí ustanovení písm. a) odst. 2 tohoto článku obdobně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka
Čedok 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.

a) Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 100,- Kč.

b) Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svozy autokarem 100,- Kč.

c) Zkrácení doby pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 200,- Kč.

Článek VIII – ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. Čedok je oprávněn před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Čedok zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb a) bez uvedení důvodu, b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2,

c) z důvodů porušení povinností Čedoku vyplývajících ze smlouvy.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/z rezervace. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Čedoku stanovené smlouvou, nebo odstoupí-li Čedok od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit Čedoku odstoupné ve výši stanovené v odstavci 4 a Čedok je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Výše odstoupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu.

4.1. Výše odstoupného u tuzemských zájezdů a jednotlivých služeb v ČR, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto:

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

a) **nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

200,- Kč za osobu

b) **45. až 29. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

10 % z předem stanovené ceny

c) **28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

30 % z předem stanovené ceny

d) **14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

70 % z předem stanovené ceny

e) **6. až 3. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného**

80 % z předem stanovené ceny

f) **2 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

100 % z předem stanovené ceny

4.2. Výše odstoupného u zahraničních zájezdů a jednotlivých služeb v Evropě mimo ČR a ve Středomoří, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto:

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

a) **nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

500,- Kč za osobu u zájezdu a jednotlivých služeb v Evropě a Středomoří,

1 000,- Kč za osobu u leteckých zájezdů v Evropě a Středomoří,

b) **45. až 29. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

10 % z předem stanovené ceny,

c) **28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

30 % z předem stanovené ceny,

d) **14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

70 % z předem stanovené ceny,

e) **6. až 3. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

80 % z předem stanovené ceny,

f) **2 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného**

100 % z předem stanovené ceny.

4.3. Výše odstoupného u lodních zájezdů a dále u zájezdů a jednotlivých služeb mimo ČR, Evropu a Středomoří, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto:

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

a) **nejpozději 60. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

1000,- Kč na osobu,

b) **59. až 30. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

30 % z předem stanovené ceny,

c) **29. až 21. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

50 % z předem stanovené ceny,

d) **20. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

70 % z předem stanovené ceny,

e) **14. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného nejmeně**

80 % z předem stanovené ceny,

f) **3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, odpovídá výše odstoupného**

100 % z předem stanovené ceny.

5. K odstoupnému dle odst. 4 tohoto článku VSP se připočítávají náklady účtované leteckou společností při zrušení letenky, náklady účtované jiným dopravcem při zrušení takové dopravní ceny a příp. další náklady účtované dodavateli služeb v případě jejich zrušení z důvodu odstoupení od smlouvy dle odstavce 3 tohoto článku VSP v případech a ve výši uvedené ve smlouvě.

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

7. 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, odst. 2, písm. e) a f), hradí 100 % předem stanovené ceny.

8. Předem stanovenou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkům zakoupených fakultativních služeb.

9. Čedok má právo odečíst odstoupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstoupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

10. Pro výpočet odstoupného platí denné, kdy nastaly účinky odstoupení.

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

Článek IX – REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s Čedokem, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád Čedoku, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách Čedoku i u třetí osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, nebo na <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky/>.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Čedokem (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamaci) 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 obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakémkoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Průvodce zájezdu nebo jiný Čedokem pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamaci protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Čedok upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, soud má právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže Čedok namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

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

6. Nastanou-li okolnosti, ježichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Čedoku (vis major) 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.

Článek X – POJIŠTĚNÍ

1. Součástí zájezdů a 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.

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 Čedoku. Čedok na vyzádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

Článek XI – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. Čedok zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

a) za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb podle článku III odst. 2 (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících

b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému Čedoku (Club Čedok) a vyhodnocování jejich cest s Čedokem pro potřeby realizace věrnostních slev a poskytování nabídek služeb Čedoku věrným zákazníkům na základě vyhodnocování jejich cestování s Čedokem

c) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Čedokem

2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, dále č. pa-su, datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům Čedoku, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, co jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované Čedokem. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.

3. K účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům Čedoku a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem Čedoku obchodní sdělení Čedoku dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb Čedoku.

4. K účelu podle odst. 1 písm. c) je Čedok oprávněn zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je Čedok dále oprávněn zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům Čedoku a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem Čedoku obchodní sdělení Čedoku dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

5. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i souhlas či nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

6. Při podpisu Smlouvy o zájezdu dle článku III odst. 1 nebo podpisu Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb dle článku III odst. 2 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů Čedok zpracovával, shromažďoval a zpřístupňoval osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat za účelem a v rozsahu podle odst. 2 a odst. 3 tohoto článku Čedok, nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí jednotlivých služeb. Po uplynutí této lhůty je Čedok povinen tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

8. Osobní údaje zákazníka zpracovávány v rozsahu a k účelu podle odst. 4 Čedok, nebo jím pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.

9. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány Čedokem i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

10. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je Čedok povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

11. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet Čedoku odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržení obchodním sdělení Čedoku dle cit. zákona č. 480/2004 Sb.

12. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

Článek XII – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb podle článku III odst. 2, těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dnem nabytí účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nejříve však dnem 1. 1. 2014. Dnem nabytí platnosti a účinnosti těchto VSP pozbyvají platnosti a účinnosti VSP ze dne 5. 3. 2012. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.