

Všeobecné obchodní podmínky

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH A PLATEBNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE CK ETI S.R.O.

- **Úvodní ustanovení a definice pojmů**

1. Všeobecné obchodní podmínky účasti na Zájezdech a platební podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky“ nebo „VOP“) cestovní kanceláře CK ETI s.r.o. (dále jen „Cestovní kancelář“ nebo „CK“) jsou platné pro všechny Zájezdy, jakož i jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované přímo Cestovní kanceláří nebo prostřednictvím jejího zprostředkovatele. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné i pro Zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu jiného poskytovatele, které Cestovní kancelář zprostředkovává, pokud tak určil pořadatel Zájezdu či poskytovatel služeb, a pokud o tom byl objednatel v souvislosti se zprostředkovaným Zájezdem nebo službou cestovního ruchu informován. CK vždy informuje objednatele o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před učiněním závazné objednávky.

1. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se rozumí:

- a. a. Cestovní kanceláří, resp. CK – společnost CK ETI, s.r.o., IČO: 05923697, se sídlem Krakovská 1392/7, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 273082. Cestovní kancelář v rámci své podnikatelské činnosti:
 1. obstarává, organizuje, nabízí a prodává Zájezdy koncovým zákazníkům;
 2. obstarává, organizuje a nabízí jednotlivé služby cestovního ruchu;
 3. na základě zvláštních smluv o spolupráci uzavřených s jinými pořadateli Zájezdů a poskytovateli služeb cestovního ruchu zprostředkovává pro tyto partnery prodej Zájezdů a jiných služeb cestovního ruchu;
- b. b. Objednatel – fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právnímu jednání, která uzavřela s CK Smlouvu o Zájezdu a/nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena (též „Spolucestující“) a/nebo osoba, na kterou byl Zájezd nebo služba postoupeny ;
- c. c. Zprostředkovatelem – fyzická nebo právnická osoba, podnikající na základě živnostenského oprávnění v oblasti cestovního ruchu, která s CK uzavřela smlouvu o obchodním zastoupení a na jejímž základě zprostředkovává pro CK prodej Zájezdů a jiných služeb cestovního ruchu;
- d. d. Zájezdem – soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud

1. soubor těchto služeb je nabízen CK, případně je sestaven na žádost nebo podle výběru zákazníka ještě před uzavřením jediné smlouvy o Zájezdu, nebo
2. bez ohledu na to, zda jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, jsou tyto služby cestovního ruchu
 1. zakoupeny na jediném prodejním místě CK a zákazníkem vybrány před tím, než se zavázal k úhradě jejich ceny,
 2. nabízeny, prodávány nebo účtovány CK za celkovou cenu,
 3. inzerovány nebo prodávány s označením „Zájezd“ nebo s podobným označením,
 4. sestaveny po uzavření smlouvy, která opravňuje zákazníka k výběru z různých typů služeb cestovního ruchu, nebo
 5. zakoupeny od jednotlivých poskytovatelů služeb cestovního ruchu prostřednictvím online rezervačního systému, při kterém CK, se kterou je uzavřena první smlouva, předá jméno, platební údaje a elektronickou adresu svého zákazníka dalšímu podnikateli a s tímto podnikatelem je uzavřena smlouva o další službě cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu.
- e. e.Smlouvou o zájezdu – Smlouva o zájezdu uzavřená mezi CK a Objednatelem v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky a katalog nebo jiná nabídka obsahující podrobné vymezení Zájezdu;
- f. f. Smlouvou o službě – smlouva o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu.
- g. g. Občanským zákoníkem – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

o **Rezervace a vznik smluvního vztahu**

2. Smluvní vztah mezi Objednavatelem a CK vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě. Smlouvu může uzavřít i obchodní zástupce CK, pokud je k tomu zmocněn.
 - o Uzavření Smlouvy o zájezdu předchází rezervace Zájezdu. Každé rezervaci bude ze strany CK přiděleno rezervační číslo, které je Objednatel Zájezdu povinen uvádět při každé další komunikaci s CK.
3. V návaznosti na rezervaci zašle CK elektronickou formou Objednateli formulář Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě, který Objednatel vyplní. Doručením úplně vyplněného formuláře zpět CK je Smlouva o zájezdu nebo službě uzavřena. Smlouva o zájezdu nebo o službě nevyžaduje písemnou formu s vlastnoručními podpisy, naopak postačuje potvrzení smlouvy elektronicky.

4. Před uzavřením Smlouvy o zájezdu předá CK objednateli kromě konkrétní nabídky Zájezdu a těchto VOP Objednateli:
 1. formulář Smlouvy o zájezdu;
 2. příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy Zájezdů a spojených cestovních služeb
 3. obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
 4. zdravotní požadavky pro cesty
 5. doklad o pojištění CK pro případ úpadku.

5. Smlouva o zájezdu je účinná doručením úplně vyplněného formuláře Smlouvy o zájezdu zpět CK.

6. Po obdržení vyplněného formuláře Smlouvy o zájezdu zašle CK zákazníkovi, který nepředal CK, resp. jejímu zástupci vlastnoručně podepsanou Smlouvu o zájezdu, potvrzení o Zájezdu v textové podobě.

7. Objednatel uzavřením Smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:
 1. mu byly spolu s návrhem Smlouvy o zájezdu zaslány tyto VOP, které tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni spolucestující souhlasí;
 2. mu byly předány informace s podrobným vymezením Zájezdu;
 3. mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;
 4. mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy Zájezdů a spojených cestovních služeb;
 5. mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
 6. mu byl předán kontakt na místního zástupce CK;
 7. je oprávněn Smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch ostatních spolucestujících a že tyto další spolucestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na Zájezdu řádně pověřily. Pokud objednatel uzavírá Smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech Zájezdu.

8. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu o zájezdu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny Zájezdu a předání potřebných informací.

9. CK doručí Objednateli vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením Zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, případně o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením Smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě CK předá zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění Zájezdu třeba. Je-li Smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením Zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření Smlouvy o zájezdu.

10. Všechny údaje a skutečnosti obsažené v katalogu a ceníku CK odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření Smlouvy o zájezdu s Objednatelem. Fotografie zveřejněné v katalogu jsou ilustračního charakteru. CK neodpovídá za obsah inzertních stran uveřejněných v katalogu, ceníku a jiných materiálech, které CK vydává a které jsou poskytnuté třetími osobami a neručí za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a nemůže je ovlivnit.

o **Cenové a platební podmínky**

3. Celková cena Zájezdu se skládá z ceny Zájezdu a dalších příplatků jako je cestovní pojištění, letištní poplatky a služby označené v katalogu jako služby za příplatek.

2. Cenou za Zájezd nebo za objednané služby se rozumí cena, která je dohodnuta mezi CK a Objednatelem a která je uvedena ve Smlouvě o zájezdu. Ze slev poskytovaných CK má Objednatel nárok jen na ty, které jsou v platnosti ke dni vzniku smluvního vztahu, kdy je musí i uplatnit, jinak jeho nárok na jejich poskytnutí zaniká. V případě možnosti využití více druhů slev není možná jejich kumulace a Objednatel si může vybrat tu, která je pro něj výhodnější, pokud není určeno nebo výslovně dohodnuto s CK jinak. Slevy nelze uplatňovat dodatečně.

3. Po doručení potvrzení o Zájezdu je Objednatel povinen do dvou dnů uhradit rezervační poplatek ve výši:

1. 25 % z ceny Zájezdu nebo služby cestovního ruchu, pokud je začátek čerpání služeb, resp. nástup na Zájezd v čase nad 120 dnů,
2. 50 % z ceny Zájezdu nebo služby cestovního ruchu, pokud je začátek čerpání služeb, resp. nástup na Zájezd v čase od 119 – 30 dní,
3. 100 % z ceny Zájezdu nebo služby cestovního ruchu, pokud je začátek čerpání služeb, resp. nástup na Zájezd méně než 30 dní.

Zbylou část ceny Zájezdu je Objednatel povinen zaplatit nejpozději 30 dnů před zahájením Zájezdu.

4. Za objednané služby je možné zaplatit v hotovosti, prostřednictvím platebních karet, pokud to prodejní místo CK umožňuje, bankovním převodem nebo poštovní poukázkou, přičemž za den zaplacení je považován den, kdy byly finanční prostředky připsány na účet CK, resp. převzaty CK v hotovosti.
5. V případě nezaplacení ceny Zájezdu nebo ceny za objednané služby ve stanovených lhůtách je CK oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a Zájezd nebo služby neposkytnout, přičemž Objednatel je povinen uhradit stornopoplatky podle těchto VOP, příp. skutečně vynaložené náklady, které CK nesplněním si smluvních povinností Objednatelem vznikly.

o **Práva a povinnosti Objednatele**

3. K základním právům Objednatele patří:
 1. právo na řádné poskytnutí Zájezdu nebo služby;
 2. právo na řádné poskytnutí informací týkajících se Zájezdu nebo služby, včetně dodatečných informací, které nejsou uvedeny v katalogu, jakož i na informace o všech případných změnách týkajících se termínu, programu, rozsahu služeb a ceny Zájezdu;
 3. právo zrušit svou účast na Zájezdu nebo službě kdykoli před zahájením čerpání Zájezdu nebo služby odstoupením od Smlouvy o zájezdu nebo od Smlouvy o službě, a to podle podmínek uvedených v těchto Všeobecných podmínkách;
 4. právo reklamovat případné nedostatky a vady objednaných, resp. poskytnutých služeb v rámci Zájezdu podle reklamačního řádu CK;
 5. právo před zahájením Zájezdu písemně oznámit CK, že se Zájezdu nebo služby místo něho zúčastní jiná osoba, a to za podmínek uvedených v článku těchto VOP;
 6. právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o službě, před nepovolanými osobami;
 7. jiná práva, která pro něj vyplývají ze Smlouvy o zájezdu nebo z obecně závazných právních předpisů.

2. K základním povinnostem Objednatele patří:
 1. poskytnout CK potřebnou součinnost na řádné zabezpečení a poskytnutí Zájezdu nebo služby, jakož i všechny dokumenty, informace a jiné věci potřebné k jejich řádnému zabezpečení a poskytnutí, především je povinen úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě o zájezdu a v případě jejich změn, je povinen CK neprodleně informovat. V případě nesplnění této povinnosti je Objednavatel povinen uhradit CK veškeré náklady a škodu, která poskytnutím nesprávných a neúplných údajů CK vznikla;
 2. zaplatit dohodnutou cenu Zájezdu nebo služby řádně a včas způsobem dohodnutým ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o službě a na výzvu CK předložit její potvrzení o zaplacení;
 3. bez zbytečného odkladu a ve lhůtě určené CK sdělit své stanovisko k případným změnám, o kterých byl informován ze strany CK;
 4. převzít v čase určeném CK od ní doklady potřebné pro Zájezd nebo službu (např. letenky, ubytovací průkazy...), neprodleně zkontrolovat správnost údajů v nich uvedených a řídit se jimi;
 5. dodržovat celní, pasové, zdravotní, devizové, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země, do které cestuje,
 6. upozornit včas na cizí státní příslušenství Spolucestujících;
 7. zajistit, aby osoby mladší 15 let a případně i zdravotně postižené osoby, měly doprovod a byly pod dohledem dospělého účastníka Zájezdu po celou dobu trvání Zájezdu;
 8. řídit se pokyny pro účastníky Zájezdu jakož i ústními pokyny průvodce, delegáta nebo jiného určeného zástupce CK v místě pobytu, tak i pokyny provozovatele ubytovacího zařízení a dodržovat stanovený program;
 9. počínat si tak, aby nedocházelo k událostem, které by mohly ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky Zájezdu, především, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo na majetku ostatních účastníků Zájezdu, poskytovatelů služeb nebo CK; v opačném případě odpovídá za vzniklou škodu CK nebo třetím osobám;
 10. neprodleně oznámit všechny zjištěné nedostatky a vady Zájezdu přímo na místě delegátovi nebo jinému určenému zástupci CK a poskytnout součinnost potřebnou k jejich odstranění, aby mohla být v rámci možností provedena náprava přímo na místě;
 11. nastoupit na Zájezd ve stanoveném místě a čase podle pokynů CK, v případě prodlení z vlastní viny s nástupem k čerpání dohodnutých služeb, dopravit se na vlastní náklady a odpovědnost na místo odpovídající časovému harmonogramu dohodnutých služeb.
3. V případě, že Objednatel omezuje během trvání Zájezdu svým nevhodným chováním CK jako pořadatele Zájezdu, jeho zástupce, smluvní partnery nebo jiné účastníky Zájezdu (např. hrubým, nekulturním či hlučným chováním, nadměrným požíváním alkoholu, omamných látek apod.), porušuje pokyny CK, narušuje plynulý časový průběh Zájezdu, nebo poškozují cizí majetek, je takové jednání považováno za podstatné porušení podmínek Smlouvy o zájezdu. Zástupce CK je v takovém případě oprávněn vyvodit vůči

Objednateli postih spočívající v neposkytnutí dalších služeb během Zájezdu nebo i vyloučení z přepravy, případně z celého Zájezdu. V případě, kdy dojde k vyloučení Objednatele, je CK oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez náhrady, či jakéhokoli nároku na odškodnění vyloučeného Objednatele za nevyužité služby.

4. CK si vyhrazuje právo vyloučit Objednatele ze Zájezdu bez nároku na náhradu také v případě, že závažným způsobem poruší obecně závazné právní předpisy nebo zvyklosti České republiky nebo navštívené země. V takovém případě je Objednatel Zájezdu povinen uhradit veškeré náklady vzniklé v souvislosti s jeho vyloučením ze Zájezdu.
5. Objednatel bere na vědomí, že některé státy vyžadují pro povolení vstupu na své území pas pro dítě od 0 let bez ohledu na skutečnost, zda dítě cestuje se svým zákonným zástupcem. V případě, že dítě necestuje s rodičem, musí být Cestovní kanceláři před začátkem Zájezdu předložen písemný souhlas zákonného zástupce; pravost podpisu zákonného zástupce musí být úředně ověřena, pokud zákonný zástupce nepodepíše souhlas přímo před pracovníkem CK nebo Zprostředkovatelem. Osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, mohou cestovat pouze v doprovodu a dohledu jiných dospělých osob.

o **Práva a povinnosti Cestovní kanceláře**

3. Právům a povinnostem Objednatele uvedeným v článku 4. VOP přiměřeně odpovídají práva a povinnosti CK.
2. CK je povinna:
 1. poskytnout Objednateli řádný rozsah objednaných a zaplacených služeb;
 2. mít uzavřené povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře podle § 6 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.
 3. před uzavřením Smlouvy o zájezdu informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí Objednatele o koupi Zájezdu;
 4. oznámit Objednateli všechny informace o skutečnostech, které nastaly po uzavření Smlouvy o zájezdu a které mohou mít vliv na rozhodnutí Objednatele nastoupit na Zájezd;
 5. v případě nároku zákazníka na vrácení ceny Zájezdu nebo její části, zaplatit tuto částku nejpozději do 14 dnů;

6. nejpozději sedm dní před zahájením Zájezdu poskytnout Objednateli písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro Objednatele důležité a které jsou CK známy (zejména informace podle § 2529 Občanského zákoníku), pokud již nebyly Objednateli poskytnuty při podpisu Smlouvy o zájezdu nebo v jiném dokumentu, který Objednatel obdržel od CK nebo Zprostředkovatele. V případě, že je Smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením Zájezdu, je CK povinna svou povinnost splnit při uzavření smlouvy.
3. CK není povinna poskytnout Objednateli plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb. Zvláštním přáním Objednatele (např. pokoje vedle sebe, výhled na moře) není CK povinna vyhovět, pokud se nejedná o služby za příplatek. Nicméně CK se pokusí se svými dodavateli vyjednat služby podle přání zákazníků. Nedodržením přání zákazníka, které nejsou za příplatek, nevzniká Objednateli právo z vadného plnění.
- **Změna v osobě Objednatele (právo na postoupení smlouvy o Zájezdu)**
3. Objednatel je oprávněn do 7 dnů před zahájením Zájezdu písemně oznámit CK, že Zájezdu se místo něho zúčastní jiná osoba. Toto oznámení musí obsahovat identifikační údaje nového Objednatele (jméno, příjmení, adresu trvalého pobytu, datum narození, údaj o platnosti a číse cestovního dokladu) jakož i vlastnoručně podepsané prohlášení nového Objednatele, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, s těmito Všeobecnými podmínkami a že splňuje všechny podmínky účasti na Zájezdu.
 4. CK se pokusí vyjít Objednateli vstříc i u pozdějších změn v osobě zákazníka, nicméně upozorňuje, že pokud dojde ke změně s tak krátkým předstihem, že poskytovatelé služeb již nemohou být o změně informováni, pak CK přání Objednatele na postoupení Smlouvy o zájezdu nevyhoví.
3. Dnem doručení oznámení podle bodu 6.1 CK se v něm uvedená osoba stává novým Objednavatelem, který vstupuje do práv a povinností původního Objednatele, přičemž platí, že původní Objednatel a nový Objednatel společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny Zájezdu a úhradu nákladů, které Cestovní kanceláři v souvislosti se změnou Objednatele vzniknou. Cestovní kancelář je oprávněna účtovat si za každou jednu změnu (tj. za každou osobu) Objednatele manipulační poplatek ve výši nákladů zaplacených svým dodavatelům za změnu osoby, minimálně však manipulační poplatek ve výši 1000Kč. Vyšší náklady za postoupení smlouvy se aplikují zejména na Zájezdy „MIXX“.

4. Objednatel a nový objednatel jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny Zájezdu a k úhradě jakýchkoliv dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

○ **Změny dohodnutých služeb a jejich důsledky**

3. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna Objednateli oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy o zájezdu.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, má Objednatel právo se rozhodnout, zda se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o její změně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v této lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu Zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním Zájezdu a jeho ceně.
3. Hlavní náležitosti Zájezdu, jako je celková cena Zájezdu, způsob platby, nejnižší počet nutný k uskutečnění Zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit Smlouvy o zájezdu nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem Objednatele.
4. Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu by měly být považovány za významné, pokud by Objednateli a spolucestujícím způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. CK a Objednatel se dohodli, že nepovažují za významnou změnu Smlouvy změnu trasy letu, změnu místa a objektu ubytování za podmínky, pokud je zajištěno náhradní ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie a v podobné oblasti, posunu Zájezdu o méně než 48 hodin, změnu časových harmonogramů programů, změnu času odletu, změnu místa odletu a příletu,

pokud je zajištěna bezplatná doprava z původního a na původní místo, zpoždění letadla, změnu letecké společnosti a typu letadla, realizaci mezipřistání, způsobu dopravy z bezpečnostních, dopravních nebo jiných operativních důvodů, změnu v poskytování doplňkových služeb, fakultativních programů a akcí. Za podstatnou změnu Smlouvy se nepovažují ani takové změny, které slouží na opravu zřejmých omylů a tiskových chyb.

5. Pokud se na přání Objednatele po uzavření Smlouvy o zájezdu provádějí změny termínu Zájezdu, místa, nástupu na Zájezd, druhu stravování nebo druhu dopravy, je toto návrhem na změnu Smlouvy o zájezdu. V případě vyhovění změny je CK oprávněna požadovat vícenáklady, které jí v souvislosti se změnou Smlouvy o zájezdu vznikly. U nabídek a rezervací s druhem Zájezdu MIXX nejsou možné změny rezervace letů.
 6. Jestliže se v situaci podle 7.2. v důsledku změny závazku ze Smlouvy o zájezdu sníží jakost nebo náklady Zájezdu, má Objednatel právo na přiměřenou slevu.

 7. Při poznávacích Zájezdech CK upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav na místě pobytu. Nedodržení, resp. omezení dohodnutého programu z těchto důvodů nemůže být předmětem reklamace.

 8. Objednatel bere na vědomí, že při Zájezdech, jejichž součástí je ubytování, je první a poslední den určen především pro přepravu a transfer a není považován za den plnohodnotného rekreačního pobytu, a proto se reklamace z důvodu zkrácení délky pobytu z uvedeného důvodu považují za neopodstatněné.

 9. Cestovní kancelář neurčuje a neodpovídá za přidělování pokojů při příjezdu do ubytovacího zařízení, nakolik toto je v kompetenci managementu hotelu.
- **Zrušení Zájezdu, odstoupení od Smlouvy o zájezdu, storno poplatky**
3. Zákazník může před zahájením Zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, CK jen tehdy, byl-li Zájezd zrušen, nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

2. Realizace Zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je povinna informovat Objednatele o zrušení Zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději a) dvacet dní před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, b) sedm dní před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, c) čtyřicet osm hodin před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.
3. CK má právo zrušit Zájezd, jestliže jí v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (např. válka, teroristický útok, povstání, zemětřesení, povodně, jiné živelné pohromy, šíření nakažlivé choroby, rozhodnutí státních orgánů apod.). V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

4. Objednatel není povinen v souvislosti s odstoupením platit CK odstupné podle čl. 8.7. v těchto případech
 1. vnější okolností nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v Zájezdu;
 2. CK nemůže splnit zvláštní požadavky Objednatele, které přijala;
 3. 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 ručení cesty nebo pobytu;
 4. CK odstoupila poté, co zrušila Zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
 5. CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a o zrušení Zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu.

5. V těchto případech je CK povinna Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy o zájezdu, vrátit veškeré platby uhrazené Objednatelem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

6. Účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

7. Výše odstupného (storno poplatku) je závislá na počtu dní před nástupem na Zájezd, skutečně vzniklých nákladech CK a počítá se z celkové ceny Zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:
 - do 30. dne před zahájením Zájezdu 10 % ceny, nejméně však skutečně vzniklé náklady;

- do 20. dne před zahájením Zájezdu 25 % ceny, nejméně však skutečně vzniklé náklady;
 - od 19. do 10. dne před zahájením Zájezdu 50 % ceny, nejméně však skutečně vzniklé náklady;
 - od 9. do 4. dne před zahájením Zájezdu 75 % ceny, nejméně však skutečně vzniklé náklady;
 - od 3 dnů (72 hodin) před zahájením Zájezdu 100 % ceny, nejméně však skutečně vzniklé náklady.
8. V případě, že Objednatel nenastoupí na Zájezd nebo službu bez předchozího odstoupení od Smlouvy o Zájezdu, zmešká odlet/odjezd na Zájezd, je vyloučen ze Zájezdu podle bodu 4.4 VOP, je povinen uhradit CK plnou výši ceny Zájezdu.
9. CK může vyžadovat vyšší než procentuální odstupné v případě, že prokáže, že jí vznikly vyšší náklady. To platí především pro Zájezdy označené druhem Zájezdu „MIXX“.
10. U dílčího storna jednoho účastníka Zájezdu, který měl rezervaci s jedním či více spolucestujícími v dvoulůžkovém rodinném pokoji nebo junior suite, platí, že částečné storno znamená odstoupení od celé Smlouvy o zájezdu za všechny účastníky. Zbylým účastníkům bude navržena nová Smlouva o zájezdu, která bude navýšena o přírážku za jednolůžkový pokoj či příplatek, pokud se na základě dílčího storna musí provést změna rezervace na obsazení jednou osobou nebo změna na jinou kategorii pokojů. To platí i tehdy, když k dílčímu stornu dojde až po začátku Zájezdu a no show. Při obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou se obecně účtuje přírážka, pokud v popisu hotelu nejsou výslovně uvedeny jen jednolůžkové pokoje, které lze rezervovat bez příplatku za jednolůžkový pokoj.
11. Pokud Objednatel již na základě Smlouvy o zájezdu provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně vrátí Objednateli dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo Objednatel doplatí CK neprodleně rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
12. Pokud CK zajišťuje nákup letenky jako samostatné služby cestovního ruchu, zavazuje se Objednatel nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a případného storna vznikly.

13. Na žádost zákazníka CK výši odstupného zdůvodní.

o **Vady Zájezdu a reklamační řád**

3. CK odpovídá za řádné poskytnutí Zájezdu. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí Objednatel tuto skutečnost CK, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje delegáta, je-li na Zájezdu přítomen, příp. zástupce hotelu. Zákazník se zavazuje sepsat s delegátem záznam o zjištěné vadě Zájezdu (reklamační protokol) obsahující alespoň: identifikační údaje zákazníka, popis vady Zájezdu a požadavek na způsob vyřízení.

2. Při řešení reklamace je Objednatel povinen poskytnout CK maximální součinnost.

3. CK odstraní vadu Zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady Zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení; to platí i v případech, kde je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o Zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud Zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

5. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže s na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

 6. Žádá-li zákazník slevu, musí tak učinit u CK bez zbytečného odkladu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny Zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník Zájezd nebo jeho část nevyužije. V případě zakoupení Zájezdu CK u jejího autorizovaného prodejce, má zákazník právo podat reklamaci prostřednictvím tohoto prodejce.

 7. CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení Zájezdu v případě, že reklamační byla uplatněna na Zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

 8. CK neodpovídá za úroveň služeb, které si zákazník objedná na místě od cizích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy v té souvislosti způsobené.
- **Pomoc v nesnázích**
 0. Ocítne-li se po zahájení Zájezdu Objednatel v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat Objednatele v souladu se Smlouvou o zájezdu, poskytne CK Objednateli neprodleně pomoc, zejm. tím, že mu:
 1. sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci;
 2. je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku;
 3. pomůže najít náhradní cestovní řešení.

 - **Odpovědnost za škodu a újmu**
 0. Objednatel je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

 - 2. CK odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za

škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu je do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny Zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.
4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

o **Ochrana osobních údajů**

2. Objednatel je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění Smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 12.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve Smlouvě o zájezdu, pokynech k Zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během Zájezdu. Pokud se Zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). 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 poskytne CK na žádost Objednatele.

3. Objednatel bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem,
4. Objednatel bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může Objednatel vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@ck-eti.cz. V tomto případě nebude CK Objednateli dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
5. Objednatel může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve Smlouvě o Zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během Zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch Objednatel Smlouvu o Zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o Zájezdu Objednatel prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
7. Objednatel bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
 0. Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@ck-eti.cz.
 1. Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
 2. Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) Objednatel popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby CK ověřila přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale Objednatel je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) Objednatel vzněsl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody Objednatele. Pokud bylo omezeno zpracování

osobních údajů Objednatele, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

3. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
4. Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se Objednatele nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
5. Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů Objednatele založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje Objednatele jinému správci.

○ **Alternativní řešení sporů**

2. V případě sporu vzniklého v souvislosti se Smlouvou o zájezdu má Objednatel, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na coi.cz.
2. Objednatel, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

○ **Závěrečná ustanovení**

2. Pro právní vztahy, které se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, je rozhodující české právo, pokud není uvedeno jinak.

2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či Smlouvy o zájezdu jako celku.

3. Práva a povinnosti Objednatele a cestovní kanceláře se řídí ustanoveními Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě, těmito Všeobecnými podmínkami, Občanským zákoníkem a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 15.08.2018.