

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) cestovní kanceláře Join Up! Czech Republic s.r.o., se sídlem Rožtylská 1860/1, Chodov 148 00 Praha, IČO: 19170238, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spis. zn. C 382459, e-mail: info@joinup.cz, tel. č.: +420 296 249 955 (dále jen „CK“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu CK. VSP tvoří v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen „zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „zákazník“) a CK. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se s těmito VSP seznámil před uzavřením smlouvy o zájezdu a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Pokud je zákazníků více a ze smlouvy o zájezdu nevyplývá něco jiného, jsou zákazníci oprávnění a povinni ze všech práv a povinností společně a nerozdílně. Osoba, která jedná za zákazníka nebo jako zákazník, uzavřením smlouvy o zájezdu potvrzuje, že je oprávněná zastupovat osoby, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu uzavírá. Tato osoba prohlašuje, že disponuje souhlasem k zpracování osobních údajů všech účastníků zájezdu a že je informovala o podmínkách zpracování podle smlouvy o zájezdu a těchto VSP.

## 1 SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 1.1 CK je oprávněna sestavovat služby cestovního ruchu pro účely zájezdu, nabízet a prodávat zájezdy nebo zprostředkovávat spojené cestovní služby. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě uzavřené smlouvy o zájezdu mezi CK a zákazníkem (dále jen „Smlouva“). CK se zavazuje na základě Smlouvy a v souladu s jejími podmínkami poskytnout zákazníkovi ve Smlouvě specifikovaný soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou smluvní cenu a případně další sjednané poplatky.
- 1.2 Součástí Smlouvy jsou tyto VSP a Převážní podmínky příslušného leteckého dopravce, které jsou uvedeny na [www.joinup.cz](http://www.joinup.cz), nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce. Součástí Smlouvy je dále dokument označený jako „Důležité informace“ a zákazník potvrzuje, že se s Převážními podmínkami I Důležitými informacemi seznámil.
- 1.3 Smlouva se uzavírá na specializovaném formuláři CK, jehož nedílnou součástí jsou tyto VSP stejně jako nabídka zájezdu na webových stránkách CK na adrese [www.joinup.cz](http://www.joinup.cz) (dále jen „webové stránky“). V případě, kdy se údaje ve Smlouvě (resp. formuláři smlouvy o zájezdu) a na webových stránkách nebo ve VSP odlišují, jsou vždy závazné údaje uvedené ve Smlouvě. V případě rozporu či odlišnosti informací, fotografií nebo cen v katalogu oproti webovým stránkám platí, resp. jsou považovány za správné a aktuální informace, fotografie a ceny uveřejněné na webových stránkách.
- 1.4 Smlouva o zájezdu se uzavírá za osobní přítomnosti smluvních stran nebo na dálku prostřednictvím prostředků elektronické komunikace.
- 1.5 V případě uzavření Smlouvy na dálku zákazník specifikuje vybraný zájezd z nabídky na webových stránkách CK, přečte si a souhlasí se zněním smlouvy na specializovaném formuláři CK, jejíž součástí jsou tyto VSP a projeví zájem o rezervaci zájezdu a tím dává CK návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu je uzavřena až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zasláním potvrzení o uzavření smlouvy zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku na právní vztahy mezi CK a zákazníkem.
- 1.6 CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. jako přílohu e-mailové zprávy ve formátu pdf.). Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle Smlouvy.
- 1.7 CK předloží zákazníkovi na jeho žádost doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Doklad o pojištění CK je také uveřejněn na webových stránkách.
- 1.8 V případě, že ve Smlouvě je uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak se Smlouva v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v

případě, jestliže sjednaný zájezd není možné uskutečnit z důvodu vyčerpání či neexistence (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit, (iii) jiné služby podstatné a významné pro realizaci zájezdu. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK 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 obdržela. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany CK. V případě, že CK zákazníkovi odešle oznámení o možnosti zájezdu realizovat, či v případě, že CK zákazníkovi zašle potvrzení o zájezdu, platí, že se rozvazovací podmínka neaplikuje.

- 1.9 V případě, že je na Smlouvě uvedeno označení „Dynamický balíček“, aplikují se na tuto Smlouvu zvláštní ustanovení těchto VSL týkající se zálohy a stornopoplatků pro Dynamický balíček.

## 2 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1 Cena zájezdu zahrnuje služby uvedené ve Smlouvě.
- 2.2 Zákazník je povinen zaplatit zálohu na cenu zájezdu ve výši 5 % z ceny zájezdu do tří pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud se CK nedohodne se zákazníkem jinak. Zákazník je povinen doplatit CK zbylou část ceny zájezdu do 30 dnů před daným termínem odjezdu/odletu zákazníka. Platební údaje a další pokyny pro platbu ceny zájezdu jsou uvedeny na faktuře. Výdaje nebo jakékoliv bankovní nebo jiné poplatky spojené s převodem finančních prostředků při platbách ze zahraničí hradí v plné výši zákazník. Při porušení povinnosti zákazníka zaplatit cenu zájezdu řádně a včas má CK právo od Smlouvy odstoupit dle ust. § 2533 občanského zákoníku. Zákazník hradí náklady vzniklé CK se zrušením zájezdu z důvodu takového odstoupení od Smlouvy a příslušné odstupné (storno poplatky) jako v případě odstoupení zákazníka od Smlouvy.
- 2.3 V případě, že je na Smlouvě uvedena poznámka „Dynamický balíček“, je zákazník povinen uhradit zálohu za cenu zájezdu ve výši 30 % z ceny zájezdu, a to v den uzavření Smlouvy. Konečná cena zájezdu musí být u Dynamických balíčků uhrazena nejpozději do 60 dnů před zahájením zájezdu a v případě uzavření Smlouvy ve lhůtě kratší než 60 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celkovou cenu zájezdu v den uzavření Smlouvy.
- 2.4 Poplatky za změny ve smlouvě o zájezdu na žádost zákazníka, storno poplatky a odstupné jsou splatné ve lhůtě určené CK, a není-li v ní uvedena, tak nejpozději do 3 dnů od provedení změny na žádost zákazníka, resp. od odstoupení od Smlouvy. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu ve prospěch CK. Zaplacením se rozumí včasné připsání částky na příslušný bankovní účet, není-li stranami dohodnuto jinak. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na tuto sníženou cenu.
- 2.5 Cena zájezdu je odvozena od počtu nocí strávených v dané destinaci, přičemž ve Smlouvě jsou uvedena data odjezdu a příjezdu, od nichž se počet nocí odvozuje. U zájezdů do zahraničí jsou data odjezdu a příjezdu, tedy první a poslední den, určeny především k zajištění dopravy, transferů z letiště do místa ubytování a organizaci v místě ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu a po tyto dny nemá zákazník nárok na plnohodnotné stravování podle sjednaných podmínek. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení pobytu či neposkytnutí stravy apod.
- 2.6 Zákazník bere na vědomí, že cena zájezdu nezahrnuje případnou pobytovou taxu dle vyhlášky místních úřadů. Tuto taxu může být zákazník povinen uhradit nad rámec ceny zájezdu na místě v hotovosti nebo kartou, zpravidla v EUR nebo USD. Zavedení taxy a její výše mohou být úpravou místní vyhlášky i v průběhu sezony změněny. Aktuální informace budou zákazníkovi sděleny před zahájením zájezdu.

## 3 SPECIFIKACE SLUŽEB

- 3.1 CK doručí zákazníkovi elektronicky / poštou nejpozději 7 (sedm) dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité pokyny a informace, nejsou-li již obsaženy ve Smlouvě, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, letenku a příp. další doklady, stvrzenky a vouchery potřebné k uskutečnění zájezdu (dále jen „Pokyny k zájezdu –

cestovní dokumenty“). V případě, že zákazník v této stanovené lhůtě Pokyny k zájezdu – cestovní dokumenty neobdrží, je zákazník povinen kontaktovat CK.

- 3.2 CK zajišťuje také skupinové zájezdy. Podmínkou pro realizaci skupinového zájezdu je účast minimálního počtu 20ti osob. Informace o tom, zda se jedná o skupinový zájezd, je uvedena ve Smlouvě.
- 3.3 Služby CK jsou poskytovány v českém i anglickém jazyce. Organizaci v místě pobytu zajišťuje určený delegát CK, s výjimkou tzv. „Zájezdů na vyžádání“.
- 3.4 Zájezdy CK nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. V případě, že se zájezdu chce na vlastní odpovědnost účastnit zákazník s určitým pohybovým či jiným zdravotním omezením, bere na vědomí, že musí před uzavřením smlouvy tuto skutečnost sdělit CK a nechat si v textové podobě potvrdit možnost účasti na zájezdu s případnou asistencí.
- 3.5 Doprava

U leteckých zájezdů je ujednaným dopravním prostředkem dopravní letadlo a u autobusových zájezdů je to standardní turistický autobus. Obojí v nejnížší možné knihovací třídě bez určení čísla sedadla. Přesný čas odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek budou uvedeny v pokynech k zájezdu. Tyto časy a místa mohou být kdykoli, i těsně před odjezdem, změněny v závislosti na konkrétní dopravní situaci. Transfer v destinaci je zajištěn standardním turistickým autobusem/minibusem/osobním autem, přičemž rozvoz zákazníků probíhá na trase z/na letiště do několika různých ubytovacích zařízení. Cesta z/na letiště do ubytovacího zařízení může trvat 30 minut až pět hodin. U poznávacích zájezdů/výletů je doprava zajištěna standardním turistickým autobusem v doprovodu anglicky mluvícího delegáta CK. Délka a program výletu se může měnit v závislosti na počasí a dalších okolnostech v destinaci, program bude upřesněn před započátkem výletu. CK může před zahájením výletu tento výlet zrušit z důvodu špatného počasí nebo nedostatečného počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků pro uskutečnění výletu je uveden ve Smlouvě, katalogu nebo na webových stránkách. Přepravní podmínky jednotlivých leteckých dopravců jsou k dispozici na webových stránkách [www.joinup.cz/cs/airlines-conditions](http://www.joinup.cz/cs/airlines-conditions).

- 3.6 Upozornění na kulturní odlišnosti v navštívených zemích

Zákazník je srozuměn s tím, že úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem (hotelů, dopravců a místních společností) odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Z těchto důvodů je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a pomalejším řešením požadavků, ale tato skutečnost je často vyvážena snahou a přátelským přístupem. Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v zemích jiných kontinentů odlišné od České republiky. Místní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější, stejně tak i zákony týkající se životního prostředí.

- 3.7 Ubytování

Ubytovací zařízení je zařazené do kategorie podle pravidel konkrétní destinace. Konkrétní ubytovací zařízení a jeho popis vč. kategorie stanoví katalog. V kategorizaci hotelů jsou mezi jednotlivými destinacemi rozdíly. I v komfortních hotelech jsou pokoje často jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů stejné kategorie v jednom hotelu se může odlišovat.

CK upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení a snímky pláží a dalších míst v jejich nabídkových listech a katalogích, jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit vybavením, velikostí apod., není možné zobrazit v katalogu všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v katalogu je zobrazen pouze jeden z nich. CK nemá vliv na přidělování jednotlivých pokojů; to je plně v kompetenci hotelu. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, čistotu moře či veřejné pláže, charakter přístupu k pláži, stavební ruch v okolí hotelu apod. Vzdálenost ubytovacího zařízení od pláže nebo od moře je přibližný údaj o délce nejkratší přístupové cesty od nejbližšího hotelového východu k moři či k pláži, tato vzdálenost se tedy může lišit v závislosti na místě ubytování hostů v rámci

hotelového komplexu. CK rovněž upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v případě mimosezónních zájezdů nemusí být v provozu všechny sezónní služby hotelu, stejně jako letoviska a obchody. Ubytování zajišťuje CK vždy v souladu s právními předpisy příslušného státu.

V případě změny ubytování, ke které ve všech turistických oblastech může docházet, bude zákazník ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení jednolůžkového pokoje, i když je poskytován za příplatek, nemusí být zcela identické s vybavením v dvoulůžkových pokojích. Ve většině hotelů je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka není plnohodnotná postel a může jí být pohovka, rozkládací gauč nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj dopoledne, v mnoha případech již do 10 hodin. Možnost nastěhování záleží na aktuálních podmínkách hotelu v den příjezdu, může to však být umožněno až po 14 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Ne vždy je možné získat při provedení rezervace neaktuálnější zprávy o činnosti v hotelu a jeho okolí. Absolutní klid najdete zejména na malých ostrovech, k větším hotelům patří i večerní zábava s restauracemi a bary, které mohou působit hluk. Architektura hotelů umožňuje zvukovou prostupnost mezi jednotlivými prostorami.

**Klimatizací** jsou vybaveny pouze hotely, u kterých je toto přímo uvedeno v popisu ve Smlouvě, katalogu nebo na webových stránkách. V některých zařízeních je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. U hotelů nižší kategorie se může stát, že klimatizace bude v provozu pouze několik hodin denně.

**Snídaně formou bufetu** znamená samoobslužný výběr z většího množství potravin teplé i studené kuchyně. Nápoje včetně džusů jsou v ceně. Kontinentální snídaně (převážně v malých hotelech a guest-house) obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. U obědů a večeří nejsou nápoje k jídlu zahrnuty v ceně, není-li výslovně uvedeno jinak. Skladba pokrmů je plně v režii hotelu a CK na ni nemá vliv.

**Počet lehátek a slunečníků** v některých hotelech nemusí odpovídat celkové kapacitě hotelu. Údaje o vzdálenosti pláží od hotelu jsou v popisu pouze orientační. Většina pláží je přístupná i místnímu obyvatelstvu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím zařízením a občas se může stát, že bazén bude vypuštěn z důvodů jeho údržby.

Obyvatelé exotických zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Doporučujeme zákazníkům zakoupit k tomuto účelu balenou vodu. Některé hotely poskytují na pokoji redukce do zásuvek, ale pro jistotu doporučujeme zákazníkům vzít si vlastní. V některých zemích může docházet i k občasným výpadkům zásobování vodou a elektrickou energií. S tím souvisí výpadky klimatizace. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích vyskytovat v destinaci hmyz nebo vodní tráva – řasy. Velmi citlivým zákazníkům doporučujeme vzít si s sebou repelent v podobě spreje nebo elektrického rozprašovače do zásuvky. CK doporučuje zákazníkům, aby měli po celou dobu zájezdu k dispozici finanční hotovost ve výši alespoň 300 EUR na jednu osobu nebo platební kartu ke krytí nákladů, které zákazníkům mohou v průběhu zájezdu vzniknout (zejména nákladů na doplňkové služby, které nejsou zahrnuty v ceně služeb, nákladů na případné lékařské ošetření apod.). CK upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních svátků nebo oslav v místě pobytu.

CK upozorňuje, že při koupání v moři je třeba dát pozor na ryby a další mořské živočichy, kteří mohou znepříjemnit koupání či být potenciálně nebezpeční.

## 4 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

### 4.1 Zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud zákazník dohodnuté služby nevyčerpá bez zavinění CK, nemá právo na jejich náhradu,
- vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou CK známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Join UP! Czech Republic s.r.o.

odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v těchto všeobecných podmínkách,

- d) na reklamaci vad a její řádné vyřízení podle reklamačního řádu,
- e) na ochranu osobních údajů, které zákazník uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech a informací o cílech cest před nepovolnými osobami.

## 4.2 Základní povinnosti zákazníka:

- a) Poskytnout CK úplně a pravdivě veškeré údaje ve Smlouvě a předložit doklady požadované pro zajištění zájezdu, současně poskytnout součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb.
- b) Účastníci zájezdu mohou být osoby mladší 15 let pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Osoby ve věku mezi 15 – 18 rokem se mohou účastnit zájezdu pouze se souhlasem zákonného zástupce, pokud se sám zákonný zástupce zájezdu neúčastní. Celkový zdravotní stav musí každý účastník zájezdu zvážit sám a případné pochybnosti konzultovat s lékařem. Zákazník způsobilý k právnímu jednání ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.
- c) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je přezkontrolovat a řídit se jimi. Být včas na sjednaných místech souvisejících s průběhem zájezdu (opožděné příchody jsou k újmě zákazníka).
- d) Být vybaven všemi nezbytnými osobními a zdravotními doklady – platným cestovním pasem až 6 měsíců po vycestování (vyžadují-li to některé země), dále pokud je to vyžadováno také očkovacím průkazem (pokud je to vyžadováno jako podmínka pro vstup do požadované země, do které si objednal zájezd).
- e) Plně zodpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s klimatickými a zdravotními podmínkami, které se mohou v destinaci vyskytnout. V případě jakýchkoli nejasností konzultovat svůj zdravotní stav a cílovou destinaci s ošetřujícím lékařem nebo na hygienické stanici. Některé země vyžadují povinné očkování a zákazník je povinen tuto povinnost dodržet a oznámit CK před uzavřením smlouvy o zájezdu jakékoli zdravotní, pohybové či jiné omezení, které by mohlo mít vliv na jeho účast na zájezdu či na některé z poskytovaných služeb CK v průběhu zájezdu.
- f) Dodržovat pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů, země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník sám. V případě, že účast na zájezdu vyžaduje zajištění víz do dané země, je zákazník povinen zajistit si víza na vlastní náklady a odpovědnost, pokud se s CK výslovně nedohodne jinak. V případě, že zákazník nebude mít řádně udělená platná víza dané země, CK je oprávněna účtovat storno poplatky ve výši 100% z ceny zájezdu a ceny objednaných služeb nezahrnutých do ceny zájezdu.
- g) Zaplatit řádně a včas sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů CK a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK.
- h) Počítat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil, a cenu služeb, které čerpal nad rámec Smlouvy.

## 5 PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- a) CK je povinna pravdivě informovat o skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou jí známy.
- b) CK neodpovídá za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě pobytu u místního průvodce, hotelu či jiné organizace. Není odpovědná za vady v plnění na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, jehož sjednání není předmětem Smlouvy. Dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- c) V případě, že bude nezbytné účastníka ubytovat v jiném hotelu, CK si vyhrazuje právo zajistit mu ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie.
- d) CK si vyhrazuje právo zrušit či zkrátit zájezd z důvodu vyšší moci nebo okolností mimo kontrolu CK – CK má v tomto případě nárok na úhradu všech již poskytnutých služeb – v případě zrušení zájezdu je CK povinna nabídnout zákazníkovi zájezdu náhradní zájezd.

- e) CK neodpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi z důvodu případného zpoždění či změny v dopravě a upozorňuje na možnost jeho vzniku vinou nepříznivých podmínek (technických, povětrnostních, přetížené letecké cesty apod.) Zákazník musí brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění při plánování dalších přípojů či dalších aktivit.
- f) Pokud zákazník uvede údaje na osobu blízkou do Smlouvy, v případě nesnází CK sdělí této osobě všechny potřebné informace o těchto nesnázích, jejich řešení apod.

## 6 REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 6.1 Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí občanským zákoníkem a tímto reklamačním řádem.
- 6.2 Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá CK má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „Reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou. Zákazník je povinen uplatnit své právo na Reklamaci v souladu s § 2537 odst. 2 občanského zákoníku bez zbytečného odkladu, tedy ihned po zjištění vady okamžitým oznámením zástupci CK a pokud má možnost také písemně na email: reklama@joinup.cz. V reklamaci zákazník uvede jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamacie, řádné zdůvodnění a podle možnosti i průkazné skutkové doložení a jaký způsob vyřízení reklamacie požaduje. V případě ústního podání reklamacie, je zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacie.
- 6.3 Zákazník je povinen poskytnout součinnost tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby. Opožděné nebo nepodložené Reklamaci nebude vyhověno. Reklamacie uplatněná v souladu s těmito VSP bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. CK je oprávněna při vyřizování Reklamacie v místě zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.
- 6.4 Náhradu újmy vzniklé z porušení smluvní povinnosti CK není CK povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. CK není povinna hradit škodu přesahující trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. 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 i na vnitrostátní leteckou dopravu.
- 6.5 Objeví-li se vada po odjezdu a jedná-li se o vadu podstatnou, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení. Toto řešení by, pokud je to možné, mělo být stejné nebo vyšší kvality, než která byla sjednaná ve Smlouvě. Především se však musí jednat o řešení, které má umožnit pokračovat v zájezdu. Pokud bude náhradní řešení nižší kvality, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny zájezdu. Zákazník má taktéž i právo navrhované náhradní řešení odmítnout, ale to pouze v případě, nejedná-li se o plnění, které je srovnatelné s plněním, které bylo sjednané ve Smlouvě nebo pokud nebyla poskytnutá dostatečně přiměřená sleva z ceny zájezdu.
- 6.6 Pokud spočívá vada zájezdu v nemožnosti dostat se z místa konání zájezdu do místa odjezdu, je CK povinna poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a dodatečných nákladů náhradní dopravu zpět do místa odjezdu, popřípadě do jiného místa stanoveného ve Smlouvě. Nelze-li tento návrat uskutečnit z důvodu mimořádných a nevyhnutelných okolností, nese CK náklady na nutné ubytování alespoň ve stejné cenové kvalitě, a to nejvýše na dobu tří nocí, popřípadě déle, pokud je to stanoveno předpisy Evropské unie. Omezení výše nákladů neplatí pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že sdělily CK své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.
- 6.7 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení Reklamacie, zejména podat informace, předložit doklady prokazující

skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a jejich výše. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci CK a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování.

- 6.8 V případě odmítnutí vstupu zákazníka na palubu z důvodu nedostatku míst, v případě zrušení letu, přesměrování letu a zpoždění letu má zákazník nárok na kompenzaci dle nařízení EU č. (ES) 261/2004. Kompenzace jsou předepsány leteckým dopravcům ve prospěch konkrétního cestujícího a v případě oprávněného nároku náleží přímo zákazníkovi. Z toho důvodu tento nárok neuplatňuje zákazník formou reklamace u CK, ale sám přímo u letecké společnosti. CK není v tomto případě nijak povinna na požadavcích na kompenzaci se zákazníkem spolupracovat, vyjma poskytnutí kopie originálního potvrzení letenky nebo obdobného dokumentu. V případě stanovení míry a výše odškodnění bude pro stanovení náhrad a kompenzací použit ITQ Standard.

## 7 ZMĚNY VE SMLOUVĚ

- 7.1 Podmínky změny Smlouvy o zájezdu uvedené v tomto bodě 7 se použijí, není-li na jiném místě těchto VSP uvedeno ve vztahu ke konkrétnímu případu změny Smlouvy něco jiného. CK může změnit závazky ve Smlouvě (pokud je tak ve Smlouvě vyhrazeno), jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem změny závazku. Pokud dojde ke změně ceny zájezdu, musí být tato cena ve Smlouvě uvedena. Navrhne-li CK podstatnou změnu Smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo zda od Smlouvy bez sankcí odstoupí, a to do 5 dnů ode dne doručení oznámení o změně, a pokud změna nastane méně než 5 dní před zahájením zájezdu, tak nejpozději do dne předcházejícího dni zahájení zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že s danou změnou souhlasí. Souhlasí-li zákazník se změnou a vede-li změna ke zvýšení ceny zájezdu, zavazuje se zákazník uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od konce lhůty.
- 7.2 Zákazník má zdarma možnost změny Smlouvy až do 40 dnů před zahájením zájezdu v případě, že budou splněny všechny následující podmínky (dále jen "Podmínky změny bez poplatků"): (i) návrh na změnu je zaslán CK v době delší než 40 dní před zahájením zájezdu, (ii) změna se týká změny termínu a/nebo ubytovacího zařízení a/nebo cílové destinace a/nebo typu pokoje a/nebo typu stravování a/nebo trasy a CK písemně potvrdí zákazníkovi možnost provedení této změny s ohledem na dostupnost požadovaných změn u poskytovatele služeb, u nichž má dojít ke změně; (iii) Cena zájezdu dle změněné smlouvy o zájezdu musí být v minimální výši 95 % z ceny dle původní smlouvy a (iv) dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu mezi CK a zákazníkem, který smlouvu o zájezdu v původním znění uzavřel.
- 7.3 Bude-li cena dle změněné smlouvy o zájezdu vyšší než cena dle smlouvy o zájezdu původní, je zákazník povinen doplatek ceny dle změněné smlouvy o zájezdu uhradit v ujednaném termínu.
- 7.4 Každou změnu smlouvy požadovanou zákazníkem lze provést pouze na základě písemné žádosti zákazníka doručené CK a pro její účinnost je nutné uzavřít novou smlouvu o zájezdu se zákazníkem, který smlouvu o zájezdu v původním znění uzavřel. Písemná žádost zákazníka musí být doručena následujícím způsobem: osobně do sídla CK nebo na pobočku provizního prodejce, nebo poštou na adresu sídla CK, nebo e-mailem na e-mailovou adresu: info@joinup.cz CK učiní zákazníkovi nabídku na zákazníkem požadovanou změnu, pokud to umožní dostupnost ubytovací i letové kapacity. Nabídka možnosti změny smlouvy o zájezdu je podmíněna dostupností požadovaných služeb. V případě, že zákazník akceptuje nabídku CK na požadovanou změnu, bude mezi CK a zákazníkem uzavřena nová smlouva o zájezdu v písemné podobě reflektující změnu, která nahradí původní smlouvu. CK následně zákazníkovi vydá nové potvrzení o zájezdu. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu, u níž došlo ke změně, je účtováno odstoupné z ceny dle změněné smlouvy o zájezdu.
- 7.5 Změny smlouvy o zájezdu, u nichž nedojde ke splnění Podmínek změny bez poplatků podléhají poplatku za změnu dle individuální kalkulace CK. CK zákazníka upozorňuje na skutečnost, že se změnou v osobě zákazníka vznikají vysoké náklady a dále na skutečnost, že letecké společnosti a hotely změnu v rezervaci nemusí provést, a proto CK nemusí být schopna

z těchto objektivních důvodů poskytnout zákazníkovi při změně osoby shodný zájezd a bude nucena ke změně Smlouvy. V případě stornování jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/vily s nižším počtem osob. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že zájezdy zajišťované CK jsou specifickým produktem s ohledem na jejich charakter, způsob organizace, navštívené země, podmínky a poměry v nich (společenské, politicko-ekonomické, sociální poměry, povolovací a jiná řízení spojená se vstupem do země, pobytem v ní apod.). Z těchto důvodů bere zákazník na vědomí, že při organizaci zájezdu je nezbytné počítat s možnými změnami v jakékoliv části přípravy a organizace zájezdu (např. změna programu, časového harmonogramu zájezdu, trasy zájezdu, ubytování, způsob přepravy, stravování, ohled na momentální fyzický, psychický, či zdravotní stav apod.), a to v závislosti na aktuální možnosti nebo nemožnosti vstupu do země, možnosti nebo dostupnosti poskytnutí nebo čerpání služeb na zájezdu. Vzhledem k výše uvedenému se takovéto změny zájezdu považují za nepodstatné změny Smlouvy.

- 7.6 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou, VSP a souvisejícími podmínkami souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy, přičemž tyto náklady činí nejméně 500 Kč za každou změnu. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky). V případě, že ubytovací zařízení nebo dopravce nebude souhlasit se změnou osoby zákazníka, vyhrazuje si CK právo změnu zákazníka neakceptovat.

## 8 Odstoupení od Smlouvy

- 8.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu spolu s povinností uhradit CK odstoupné dle těchto VSP.
- 8.2 CK může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z důvodu uvedeného ve Smlouvě, v těchto VSP, v zákoně, z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného odstoupení od Smlouvy, případně jeho oznámením a podepsáním do protokolu u CK.
- 8.3 Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z důvodu změny Smlouvy podle § 2531 odst. 2 občanského zákoníku nebo zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi zájezd celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany v případě uvedeném v předchozí větě o náhradním zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, je CK povinna rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.
- 8.4 Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li CK pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k tíži CK.
- 8.5 CK se může zprostit odpovědnosti za škodu z důvodu zrušení zájezdu tehdy, pokud prokáže, že ke zrušení zájezdu došlo: a) v souladu s § 2536 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku (tj. v důsledku nedosažení minimálního počtu osob, který byl CK určen jako podmínka realizace zájezdu), nebo v souladu s § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku (tj. v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné odkolnosti). CK se může také zprostit povinnosti k náhradě škody, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.
- 8.6 Povinností zákazníka je cenu za zájezd řádně a včas zaplatit. Pro posouzení včasnosti zaplacení je rozhodným termínem den připsání příslušné částky

na bankovní účet cestovní kanceláře nebo zaplacení hotově v kanceláři. Pokud zákazník nezaplatí cenu (zálohu apod.) za zájezd řádně a včas, a to ani v dodatečně lhůtě 5 dnů, má CK právo od Smlouvy odstoupit a zákazník se v tomto případě zavazuje zaplatit odstupné. Pro výpočet odstupného je rozhodný den, kdy uplynula přiměřená lhůta k úhradě ceny. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, není tím dotčeno jeho právo na vrácení zaplacených částek.

- 8.7 Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, 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. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.8 CK má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením zájezdu, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě, tj. pokud je konání zájezdu podmíněno dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena na webových stránkách CK, v těchto VSP, katalogu, nebo ve Smlouvě. Cestovní kancelář je povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků ve lhůtě, která nesmí být kratší než 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.
- 8.9 CK má právo odstoupit od Smlouvy, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

## 9 ODSTUPNÉ

Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši:

- v případě odstoupení od Smlouvy do 30. kalendářního dne před zahájením zájezdu: 5 % z ceny zájezdu
- v případě odstoupení od Smlouvy od 29. do 21. kalendářního dne před zahájením zájezdu : 50 % z ceny zájezdu
- v případě odstoupení od Smlouvy od 20. kalendářního dne (včetně) do 14. kalendářního dne před zahájením zájezdu: 70 % z ceny zájezdu
- v případě odstoupení od Smlouvy od 13. kalendářního dne (včetně) do 7. kalendářního dne před zahájením zájezdu: 80 % z ceny zájezdu
- v případě odstoupení od Smlouvy od 6. kalendářního dne (včetně) do 3. kalendářního dne před zahájením zájezdu: 90 % z ceny zájezdu
- v případě odstoupení od Smlouvy od 2. kalendářního dne (včetně) před zahájením zájezdu do dne zahájení zájezdu a v případě, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, odstoupí od Smlouvy v den odletu (resp. zahájení zájezdu), nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnosti: 100 % z ceny zájezdu.

V případě zájezdů označených jako „Dynamický balíček“ je zákazník povinen uhradit CK storno poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

- ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení zákazníka od Smlouvy dojde 60 a více dnů před zahájením zájezdu a
- ve výši 100 % celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení zákazníka od Smlouvy dojde méně než 60 dní před zahájením zájezdu.

Zákazník bere na vědomí, že storno poplatky u Dynamických balíčků jsou přísnější a řídí se vždy podmínkami konkrétního dopravce, hotelu či dalšího poskytovatele služeb. Pokud je u Dynamického balíčku součástí poskytovaných služeb zákazníkovi letecká přeprava, započítávají se do výše stornopoplatků veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již zakoupených letenek.

Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy a nezapočítává se den zahájení zájezdu. V případě odstoupení od Smlouvy je

CK povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy a CK má právo jednostranně započítat nárok na odstupné oproti zákazníkovi složené záloze nebo zaplacené celkové ceně. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu, se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti hradit odstupné, není zákazník povinen hradit odstupné dle tohoto bodu 9 VSP.

## 10 ŘEŠENÍ NESNÁZÍ

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc. Oznámení učiní zákazník na e-mail [info@joinup.cz](mailto:info@joinup.cz). V případě urgentního problému rovněž telefonicky: **+420 774 064 317 (volani, Viber, SMS, WhatsApp)**, kde sdělí svoje problémy či vady na poskytovaných službách a případně svůj návrh řešení. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popřípadě na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li CK pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži. V případě, že nebude možné realizovat z technických důvodů ubytování ve smluveném hotelu na celý pobyt nebo i jen na jeho část, zajistí CK ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie bez nároku zákazníka na kompenzaci z důvodu změny hotelu.

## 11 POVINNÉ POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE

CK má po celou dobu své činnosti ve smyslu příslušných ustanovení zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu uzavřenou pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu; nebo b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; nebo c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do České republiky včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. CK je pojištěna u ERV Pojišťovny a.s. CK předá zákazníkovi současně se Smlouvou kartičku pojišťovny, obsahující název pojišťovny, číslo pojistné smlouvy a kontakty na pojišťovnu. Podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události zákazník nalezne také na webových stránkách pojišťovny. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## 12 CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

CK nepřebírá odpovědnost za škody na zdraví a majetku způsobené zákazníkovi v průběhu zájezdu. V ceně služeb není zahrnuto cestovní pojištění ani pojištění zrušení a přerušování cesty, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak. CK upozorňuje zákazníka na nutnost doplňkově uzavřít „cestovní pojištění“ kryjící rizika na cestách. CK doporučuje zákazníkovi uzavřít „Pojištění zrušení nebo přerušování cesty“ pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od Smlouvy. Toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. Cestovní pojištění může zákazník uzavřít individuálně, nebo mu jej může zprostředkovat CK za podmínek stanovených pojišťovnou. CK je pouze zprostředkovatelem pojistné smlouvy. V případě pojistného plnění se zákazník obrací přímo na pojišťovnu.

## 13 OSOBNÍ ÚDAJE ZÁKAZNÍKA

- 13.1 Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována na webových stránkách CK [www.joinup.cz](http://www.joinup.cz). CK zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („GDPR“) a dalšími právními předpisy. Ve věcech týkajících se zpracování osobních údajů lze CK kontaktovat na e-mail [info@joinup.cz](mailto:info@joinup.cz)
- 13.2 Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář 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. Pokud zákazník sdělí CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením Smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. 13, konkrétně k účelům podle odst. 13.3 (a) a odst. 13.3 (b).
- 13.3 Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:
- poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
  - ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
  - dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
  - marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty CK, která umožňuje čerpání věrnostních slev.
- 13.4 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- k účelu podle článku odst. 13.3 písm. (a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK;
  - k účelu podle článku odst. 13.3 písm. (b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
  - k účelu podle článku odst. 13.3 písm. (c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
  - k účelu podle článku odst. 13.3 písm. (d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
- 13.5 Za účelem uvedeným v odst. 13.3 písm. (a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:
- provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
  - poskytovatel služeb letecké přepravy;
  - pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
  - zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednaná služba zajištění víza;
  - poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).
- 13.6 Osobním údajem zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které zákazníkům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny v rámci skupiny JOIN UP!, a to pro vnitřní administrativní účely s

odkazem na oprávněný zájem členů takové skupiny podle recitálu 48 GDPR. Skupinou JOIN UP! se pro účely těchto VOP rozumí společnost JOIN UP! LLC a její dceřiné společnosti v České republice i v zahraničí.

- 13.7 Při zpracování osobních údajů podle odst. 13.5 a odst. 13.6 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle odst. 13.6 těchto podmínek. Uzavřením Smlouvy s CK zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případech, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu přidávaných osobních údajů. K předávání osobních údajů do třetích zemí dochází na základě následujících podmínek:
- na základě tzv. rozhodnutí o odpovídající ochraně, kdy bylo ze strany Evropské komise rozhodnuto, že určitá třetí země je z hlediska ochrany osobních údajů bezpečná. Seznam těchto třetích zemí nalezne zákazník v příloze Přehledu o zpracování osobních údajů (dále jen „Přehled OÚ“), jehož kopie je dostupná na webových stránkách [www.joinup.cz](http://www.joinup.cz).
  - na základě tzv. vhodných záruk poskytnutých ze strany příjemce (třetí osoby, kterou jsou osobní údaje ze strany Společnosti předávány) nacházejícího se v dotčené třetí zemi, ohledně které neexistuje rozhodnutí o odpovídající ochraně. V praxi se pak nejčastěji jedná o poskytnutí vhodných záruk v podobě tzv. standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí, které s příslušnými příjemci v třetí zemi uzavírány.
  - V případech, že nelze provést předání osobních údajů na některém z výše uvedených základů, pak CK předává osobní údaje do třetí země pouze v případě, že: a. předání je nezbytné pro účely splnění Smlouvy uzavřené mezi CK a zákazníkem; b. předání je nezbytné pro účely uzavření nebo splnění Smlouvy o zájezdu, která byla uzavřena v zájmu společenstevních mezi Společností a zákazníkem, jako objednatel zájezdu; nebo c. k tomu zákazník poskytl výslovný souhlas.
- 13.8 Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
- 13.9 Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [info@joinup.cz](mailto:info@joinup.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 13.10 Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve Smlouvě, 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.
- 13.11 Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu uzavřel (cestující). Uzavřením Smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za cestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 13.12 Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [info@joinup.cz](mailto:info@joinup.cz)
  - Požadovat od cestovní kanceláře 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.
- c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila 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 jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vnesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
  - d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
  - e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář 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 zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vnést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
  - f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář 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 je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) mu byl předán kontakt na zástupce CK,
- g) je oprávněn Smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřily. Pokud zákazník 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.

Cestovní kancelář a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu z ceny zájezdu a na náhradu škody trvá dva roky. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Platnost těchto VSP se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, není-li CK stanoven či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Uzavřením Smlouvy zákazník stvrzuje, že jsou mu známy tyto VSP, které jsou nedílnou součástí Smlouvy. CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VSP. CK je v případě změny těchto podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez odkladu informovat ty zákazníky, jichž se bezprostředně dotýká, a to na kontaktní e-mail uvedený zákazníkem. Zákazník má právo takové změny odmítnout a Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět bez výpovědní doby. Písemná forma komunikace je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednatelky osoby.

Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 1.11. 2024

## 14 MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy je právo České republiky. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu či ze smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých z výše uvedených smluv je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na webové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](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 sporů on-line. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů on-line jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

## 15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Soudy České republiky mají výhradní pravomoc rozhodovat o jakémkoli sporu, který vznikne mezi smluvními stranami, týkající se implementace a interpretace Smlouvy nebo jakémkoli jiném sporu ve spojitosti se Smlouvou.

Zákazník svým podpisem Smlouvy osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem Smlouvy zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,