

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) cestovní kanceláře Join UP! Czech Republic s.r.o., se sídlem Tůrkova 2319/5b, Chodov, 149 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.: + 420 607 600 700 (dále jen „CK“), jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu CK. Více informací o CK naleznete na www.joinup.cz (dále jen „Webové stránky“). VOP 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 VOP seznámil před uzavřením smlouvy o zájezdu a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Pokud je zákazník více a ze smlouvy o zájezdu nevyplývá něco jiného, jsou zákazníci oprávněni 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 VOP.

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 (dále jen „Zájezd“) a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou smluvní cenu a případně další sjednané poplatky.
- 1.2 Součástí Smlouvy jsou tyto VOP, nabídka Zájezdu, která je umístěna na Webových stránkách nebo na jiné internetové adrese, přes kterou si zákazník zájezd objednal (dále jen „Nabídka“) a přepravní podmínky příslušného leteckého dopravce (dále jen „Přepravní podmínky“), které jsou uvedeny na Webových stránkách, nebo ve vybraných případech budou zákazníkovi předány na pobočce nebo zaslány e-mailem. Součástí Smlouvy je dále dokument označený jako „Důležité informace k zájezdu“ dostupný na Webových stránkách. Uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s VOP, Přepravními podmínkami, Nabídkou i Důležitými informacemi k zájezdu seznámil. U zájezdů označených jako „Dynamický balíček“ jsou součástí Smlouvy rovněž podmínky pro Dynamické balíčky, přičemž zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se s těmito podmínkami pro Dynamické balíčky seznámil.
- 1.3 Smlouva se uzavírá na speciálním formuláři CK (dále jen „Formulář smlouvy“). V případě, kdy se údaje ve Formuláři smlouvy odlišují od údajů v Nabídce nebo ve VOP, jsou vždy závazné údaje uvedené ve Formuláři smlouvy.
- 1.4 Smlouva 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, přečte si a souhlasí se zněním Smlouvy na Formuláři smlouvy a projeví zájem o rezervaci Zájezdu a tím dává CK návrh na uzavření Smlouvy (tzv. nabídka na uzavření smlouvy). Smlouva je uzavřena až následným potvrzením nabídky zákazníka na uzavření Smlouvy 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 nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o Zájezdu v textové podobě (např. jako přílohu e-mailové zprávy ve formátu pdf.).
- 1.7 CK předloží zákazníkovi na jeho žádost doklad o pojištění záruky pro případ úpadku CK. Doklad o pojištění CK je také uveřejněn na Webových stránkách.
- 1.8 Zájezdem na vyžádání se rozumí zájezd uvedený v Nabídce, u něhož však nejsou dostupné kapacity ubytování nebo dopravy a u něhož CK provede na základě poptávky zákazníka speciální požadavek na dodatečné

uvolnění kapacity přímo u poskytovatele ubytování nebo u leteckého přepravce.

- 1.9 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 10 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.
- 1.10 **Zájezdem na míru** se rozumí (i) Zájezd, který je označen slovy „Zájezd na míru“ nebo „Dynamický balíček“, nebo (ii) Zájezd vytvořený speciálně dle požadavků zákazníka. U Zájezdu na míru se aplikují na Smlouvu také zvláštní smluvní podmínky CK pro Dynamický balíček.
- 1.11 **Zájezdem na vyžádání** se rozumí: (i) Zájezd, který je označen slovy „Zájezd na vyžádání“, nebo (ii) Zájezd, u kterého bylo zákazníkovi během sjednávání Smlouvy o zájezdu sděleno, že bude ze strany CK po uzavření Smlouvy ověřována dostupnost služeb zahrnutých do Zájezdu, nebo že se Zájezd bude konat pouze v případě, že dojde k potvrzení volných kapacit ze strany obchodního partnera (např. slovy: „zájezd je na zpětné potvrzení od zahraničního partnera nebo od letecké společnosti“).
- 1.12 **Fixním zájezdem** se rozumí Zájezd, který je označen slovy „fixní“, „non-refundable“, „bez možnosti storna“ nebo „bez možnosti zrušení“ nebo jiným způsobem, ze kterého vyplývá, že v případě odstoupení od Smlouvy hradí zákazník odstoupné ve výši 100 % z ceny Zájezdu.
- 1.13 Zákazník uzavřením Smlouvy souhlasí s poskytnutím potvrzení o zájezdu v jiné textové podobě (elektronicky).
- 1.14 Za den zahájení Zájezdu se považuje den odletu či odjezdu do cílové destinace.

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 10 % z ceny Zájezdu do tří pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud se CK nedohodne se zákazníkem jinak. Úhrada sjednaného cestovního pojištění je splatná ke dni zakoupení pojištění, nehledě na úhradu záloh. Pojistné tak není součástí zálohy ani ceny Zájezdu.** Není-li uvedeno v Nabídce nebo ve Formuláři smlouvy jinak, Zákazník je povinen doplatit CK zbylou část ceny Zájezdu do 30 dnů před daným termínem odjezdu/odletu zákazníka. V případě, že je Smlouva uzavřena méně než 30 dnů před zahájením Zájezdu, je zákazník povinen uhradit plnou cenu Zájezdu ihned po uzavření Smlouvy, nejpozději následující pracovní den po uzavření Smlouvy. Platební údaje a další pokyny pro platbu ceny Zájezdu jsou uvedeny na Formuláři smlouvy. 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 odstoupné (storno poplatky) jako v případě odstoupení zákazníka od Smlouvy.
- 2.3 **U Zájezdů na míru** je Zákazník povinen zaplatit zálohu na cenu Zájezdu ve výši nejméně 30 % z ceny Zájezdu do tří dnů ode dne uzavření Smlouvy, pokud CK nesdělí Zákazníkovi před uzavřením Smlouvy jinou výši zálohy a termín úhrady.
- 2.4 Poplatky za změny ve Smlouvě na žádost zákazníka, storno poplatky a odstoupné jsou splatné ihned, tedy nejpozději do 3 dnů. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny Zájezdu ve prospěch CK. Jakákoliv platba dle Smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u

peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na pobočce či v sídle CK, případně u provizního prodejce CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy nezakládají právo zákazníka na tuto sníženou cenu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny Zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Neuhrazení ceny Zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od Smlouvy o zájezdu.

- 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 plnohodnotného rekreačního pobytu a po tyto dny nemá zákazník nárok na plnohodnotné stravování a čerpání jiných služeb hotelu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení pobytu či neposkytnutí stravy apod.
- 2.6 Zákazník bere na vědomí, že cena Zájezdu nezahrnuje případnou bytovou 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.
- 2.7 V případě platby ceny Zájezdu či její části formou poukazu CK či jiným typem poukazu (cenina, benefit, šek) (dále jen „Poukaz“), se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového Poukazu, v případě odstoupení od Smlouvy se vrací zákazníkovi Poukaz v hodnotě snížené o stornopoplatky. Původní Poukaz se nevrací. Poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od Smlouvy o zájezdu či zrušení Zájezdu ze strany CK.

3 Specifikace služeb

- 3.1 CK doručí zákazníkovi elektronicky nebo poštou nejpozději 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, letenky a příp. další doklady, stvrzenky a vouchery potřebné k uskutečnění Zájezdu (dále jen „Pokyny k zájezdu“). V případě, že zákazník v této stanovené lhůtě Pokyny k zájezdu neobdrží, je zákazník povinen neprodleně 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 cestovního ruchu poskytované CK v rámci Zájezdu jsou poskytovány v českém nebo anglickém jazyce, není-li dále v těchto VOP uvedeno jinak. V případě, že zákazník potřebuje poradit či pomoc v nesnázi, může kontaktovat online klientskou podporu Kapesního průvodce v českém jazyce každý den v čase 9:00 – 21:00, která je dostupná na jeho klientském účtu na webových stránkách www.joinup.cz (dále jen „Podpora Kapesního průvodce“). **Součástí Zájezdu není služba delegáta, pokud není v Nabídce nebo ve Formuláři smlouvy uvedeno výslovně jinak.**
- 3.4 Zájezdy CK nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. V případě, že se Zájezdu chce účastnit zákazník s určitým pohybovým či jiným zdravotním omezením, bere na vědomí, že tak činí na vlastní odpovědnost a že musí před uzavřením Smlouvy tuto skutečnost sdělit CK a nechat si v textové podobě potvrdit možnost účasti na Zájezdu s případnou asistencí a dále bere na vědomí, že cena Zájezdu se v takovém případě může změnit. CK negarantuje zákazníkovi, že Zájezd je vhodný pro osoby se zdravotním postižením, a případné komplikace či zvýšené finanční náklady spojené s nutně přijatými opatřeními nese zákazník a jsou plně odpovědností zákazníka.

3.5 Doprava

U leteckých zájezdů je ujednaným dopravním prostředkem dopravní letadlo a u autobusových zájezdů je to standardní turistický autobus. Obojí v nejnižší možné knihovací třídě bez určení čísla sedadla. Přesný čas odletu a přiletu,

resp. 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 do ubytovacího zařízení v cílové destinaci je zajištěn standardním turistickým autobusem/minibusem/osobním autem, přičemž rozvoz zákazníků probíhá na trase z/na letiště do několika různých ubytovacích zařízení. Při transferu z/na letiště může dojít k přestupům a změně dopravního prostředku. Cesta z/na letiště do ubytovacího zařízení může trvat 30 minut až pět hodin, během této cesty může dojít ke změně dopravního prostředku a může se stát, že zákazník bude muset čekat na příjezd jiného motorového vozidla a přestoupit do něj. U poznávacích zájezdů/výletů je doprava zajištěna standardním turistickým autobusem v doprovodu zástupce hotelu nebo místní agentury, přičemž tento zástupce nemusí ovládat český ani anglický jazyk. Délka a program výletu se může měnit v závislosti na počasí a dalších okolnostech v destinaci, program bude upřesněn před započatím výletu. CK může před zahájením výletu tento výlet zrušit z důvodu špatného počasí nebo nedostatečného počtu zákazníků. Přepravní podmínky jednotlivých leteckých dopravců jsou k dispozici na webových stránkách <https://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. **CK důrazně upozorňuje, že v některých destinacích jako je Egypt, Turecko, Tunisko, Kypr a další, je běžný výskyt hmyzu, ptactva a jiných zvířat ve venkovních prostorech včetně prostor areálu hotelu a není možné výskytu hmyzu či ptactva zabránit.**

3.7 Ubytování

Ubytovací zařízení je zařazené do kategorie podle pravidel konkrétní destinace. Konkrétní ubytovací zařízení a jeho popis vč. kategorie je uveden v Nabídce. 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 zobrazených v Nabídce a Webových stránkách, 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 Nabídce všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v Nabídce 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 závisí 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 nejaktuálnější 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 propustnost mezi jednotlivými prostory.

Klimatizaci jsou vybaveny pouze hotely, u kterých je toto přímo uvedeno v popisu ve Formuláři smlouvy či v Nabídce. 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 zpravidla (nikoli vždy) samoobslužný výběr z většího množství potravin teplé i studené kuchyně. Nápoje včetně džusů nemusí být součástí ceny a hotel si za ně může účtovat poplatek. 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 vysloveně uvedeno jinak. Skladba pokrmů je plně v režii hotelu a CK na ni nemá vliv.

Pojmem **All inclusive** se zpravidla rozumí plná penze (snídaně, oběd a večeře) s nabídkou vybraných nealko-holických a alkoholických nápojů místní výroby (v závislosti na nabídce hotelu) ve vybrané restauraci/restauracích a baru/barech v časech určených hotelem. Alkohol je zpravidla podáván nejdříve od 10.00 hodin (v závislosti na otevírací době barů). All inclusive neznamená, že během celého dne bude k dispozici nabídka pití, jídel či snacků. Program All inclusive (rozsah, sortiment, doba, místo servírování, způsob servírování apod.) je určován vnitřními předpisy hotelu a ten si vyhrazuje právo na změnu oproti plánovaným službám. Úroveň All inclusive odpovídá také kategorii a ceně hotelu a místním zvyklostem, přičemž variabilita a množství jídla závisí na standardech v dané lokalitě. Některé bary, restaurace apod. mohou mít mimo hlavní sezónu (červen-září) omezenou provozní dobu, nebo být zcela mimo provoz. Dále může dojít k posunu otevírací doby jednotlivých barů a restaurací v závislosti na sezóně (např. letní/zimní) oproti popisu u jednotlivých ubytovacích zařízení. Vzhledem k tomu, že popisy služeb All inclusive uvedené u jednotlivých hotelů vznikají s několikaměsíčním (mnohdy i s ročním) předstihem, může se stát, že dojde ke změně v otevírací době jednotlivých restaurací a barů, a proto jsou tyto popisy spíše orientační a nemusí in-formovat o přesné otevírací době jednotlivých restaurací a barů, kde All inclusive platí. Znamená to také, že pokud je např. uvedeno, že v ceně All inclusive je zahrnuto neomezené množství vybraných místních alkoholických a nealkoholických nápojů v době 10.00-23.00 hodin, tyto nápoje budou v této době k dispozici, ovšem ne vždy najednou ve všech barech a restauracích.

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 některých zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Doporučujeme zákazníkům zakoupit k tomuto účelu balenou vodu.

V některých zemích je potřeba použít redukci do zásuvek, přičemž v hotelu nemusí být k dispozici a jejich zajištění není součástí Zájezdu.

V některých zemích může docházet i k občasným výpadkům zásobování vodou a elektrickou energií. S tím souvisí i 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 či USD 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 odstoupením od Smlouvy za podmínek uvedených v těchto VOP,
- na reklamaci vad a její řádné vyřízení podle reklamačního řádu,
- na ochranu osobních údajů, které zákazník uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech, a informací o cílech cest před nepovolanými osobami.

4.2 Základní povinnosti zákazníka:

- 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.
- 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.
- Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi. Být včas na sjednaných místech souvisejících s průběhem Zájezdu (opožděné příchody jsou k újmě zákazníka).
- Být vybaven všemi nezbytnými osobními a zdravotními doklady – cestovním pasem platným 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 zakoupil Zájezd).
- Plně zodpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s klimatickými a zdravotními podmínkami, které se mohou v destinaci vyskytnout. V případě jakýchkoliv nejasností konzultovat svůj zdravotní stav a cílovou destinaci s ošetřujícím lékařem nebo na hygienické stanici. Některé země vyžadují povinné očkování a zákazník je povinen si přehled povinných očkování ověřit, tuto povinnost očkování dodržet a oznámit CK před uzavřením Smlouvy 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.
- 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. CK poskytuje jako službu vízový formulář a podává žádost o udělení víz do dané země za úhradu po dohodě se zákazníkem. 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.
- Zaplatit řádně a včas sjednanou cenu Zájezdu v termínech dle pokynů CK a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK.
- Počínat 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.
- Není-li některá ze služeb cestovního ruchu poskytnuta v souladu se

Smlouvou nebo nemá-li vlastnosti, které cestující s ohledem na Nabídku a zvyklosti důvodně očekával, cestující je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit CK nebo jejímu pověřenému zástupci.

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. CK 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.
- e) CK neodpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi z důvodu případného zpoždění či změny v dopravě a upozorňuje na možnost zpoždění či změny v dopravě vinou nepříznivých podmínek (technických, povětrnostních, přetížených leteckých cest apod.) Zákazník musí brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění při plánování dalších přípojů či dalších aktivit.
- f) První a poslední den Zájezdu slouží pouze pro účely transferu do/z cílové destinace, CK tak v tyto dny není povinna poskytovat služby hotelu jako stravování, užívání bazénu apod. a zákazník nemůže v tyto dny očekávat plnohodnotné čerpání služeb hotelu.
- g) **Zákazník bere na vědomí, že na letiště je nutné dostavit se až 3 hodiny před odletem a počítá s tím, že první a poslední noc Zájezdu může být strávena cestou na letiště a do cílové / domovské destinace; pokud tedy během první či poslední noci probíhá transfer do cílové destinace nebo zpět do domovské destinace a první či poslední noc není zákazníkem strávena v hotelu, CK nevzniká povinnost poskytnout zákazníkovi jakoukoli slevu či kompenzaci.**
- h) CK si vyhrazuje právo posunout termíny odjezdu až o 24 hodin, a to i bez souhlasu účastníka zájezdu.
- i) Pokud zákazník uvede údaje na osobu blízkou do Smlouvy, v případě nesnáží 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 vadného plnění a vytknout vadu (dále jen „Reklamacie“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do Zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou. Zákazník je povinen uplatnit Reklamacie v souladu s § 2537 odst. 2 občanského zákoníku bez zbytečného odkladu, tedy ihned po zjištění vady okamžitým oznámením přes Podporu Kapesního průvodce, písemně na email: reklamacie@joinup.cz nebo oznámením zástupci CK, pokud je zástupce CK na místě k dispozici. Pokud Reklamacie nebude provedena včas, práva z vadného plnění a reklamace se omezují nebo zanikají. Znamená to, že pokud zákazník neoznámí CK vadu ještě během trvání Zájezdu, ačkoli tak učinit mohl, znemožní tím CK, aby vadu na místě napravila a může tak ztratit nárok na finanční kompenzaci za takovou vadu.
- 6.3 V Reklamacie 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.
- 6.4 Zákazník je povinen poskytnout součinnost tak, aby mohla být sjednána

náprava v místě poskytované služby. Opožděné nebo nepodložené Reklamacie nebude vyhověno. Reklamacie uplatněná v souladu s tímto VOP bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. CK je oprávněna při vyřizování Reklamacie v místě Zájezdu řešit Reklamacie poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.

- 6.5 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 nahradit škodu či újmu přesahující trojnásobek celkové ceny Zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. V letecké dopravě 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.
 - 6.6 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 si 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 navrhané 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.
 - 6.7 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.
 - 6.8 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.
 - 6.9 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 Reklamacie 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.
 - 6.10 CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu z ceny zájezdu a na náhradu škody trvá dva roky.
- ## 7 Změny ve Smlouvě
- 7.1 Podmínky změny Smlouvy uvedené v tomto čl. 7 se použijí, není-li na jiném místě těchto VOP uvedeno ve vztahu ke konkrétnímu případu změny Smlouvy něco jiného. CK si vyhrazuje právo změnit závazky ve Smlouvě, jde-li o nevýznamnou změnu. CK oznámí zákazníkovi změny závazku v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. 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 musí být v minimální výši 95 % z ceny dle původní Smlouvy a (iv) dojde k uzavření nové Smlouvy mezi CK a zákazníkem, který Smlouvu v původním znění uzavřel. Ustanovení tohoto bodu 7.2 se nevztahují k Zájezdům na vyžádání.
- 7.3 Bude-li cena dle změněné Smlouvy vyšší než cena dle Smlouvy původní, je zákazník povinen doplatek ceny dle změněné Smlouvy 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 se zákazníkem, který Smlouvu v původním znění uzavřel. Písemná žádost zákazníka musí být doručena následujícím způsobem: osobně do pobočky 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 popávanou změnu, pokud to umožní dostupnost ubytovací i letové kapacity. Nabídka možnosti změny Smlouvy je podmíněna dostupností popávaných služeb. V případě, že zákazník akceptuje nabídku CK na požadovanou změnu, bude mezi CK a zákazníkem uzavřena nová Smlouva v písemné podobě reflektující změnu, která nahradí původní Smlouvu. CK následně zákazníkovi vydá nové potvrzení o zájezdu. V případě odstoupení od Smlouvy, u níž došlo ke změně, je účtováno odstupné z ceny dle změněné Smlouvy.
- 7.5 Změny Smlouvy, u které nedojde ke splnění Podmínek změny bez poplatků, podléhají poplatku za změnu dle individuální kalkulace CK. CK zákazník 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 dvoulužkovém 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, způsobu 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 zákazníka v případě linkových letů je možná jen v případě, že smluvní podmínky leteckého přepravce změnu v osobě zákazníka, resp. cestujících povolují. 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, VOP a souvisejícími podmínkami souhlasí a že splní podmínky účasti na Zájezdu, přičemž oznámení o změně zákazníka musí obsahovat jméno, příjmení, adresu původního zákazníka (cestujících), osobní údaje osoby, která se má zúčastnit Zájezdu, a jiné údaje podle potřeb CK (např. údaj o platnosti a čísle cestovního dokladu). 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 poplatky CK a poplatky za změnu letenky). V případě, že ubytovací zařízení nebo dopravce nebude souhlasit se změnou osoby zákazníka, vyhrazuje si CK právo změnu zákazníka neakceptovat. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

7.7 Právo na jednostrannou změnu ceny Zájezdu

V níže uvedených případech je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu. V takovém případě CK zákaznika o zvýšení ceny informuje bez zbytečného odkladu, nejpozději 20 dnů před zahájením Zájezdu a zákazník je povinen toto navýšení ceny Zájezdu uhradit do 7 dnů od doručení takové informace. Oznámí-li CK zvýšení ceny Zájezdu o více než osm procent, může zákazník toto navýšení ceny (návrh) přijmout, nebo může odstoupit od Smlouvy ve lhůtě podle Smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení činí 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny Zájezdu souhlasí. K jednostrannému zvýšení ceny Zájezdu dle tohoto bodu 7.7 může dojít v následujících případech:

Zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot.

Letecká doprava: Ceny Zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot – ropa typu Brent 101 USD/ barel (zdroj: www.kurzy.cz), (dále jen "Základní cena PHM"). Pokud je v potvrzení o zájezdu, na Webových stránkách nebo v Nabídce uvedena jiná základní cena pohonných hmot, je Základní cenou PHM cena uvedená v potvrzení o zájezdu. V případě, že dojde dle údajů na webu www.kurzy.cz k navýšení průměrné ceny ropy Brent o více než 10 % oproti Základní ceně PHM, je CK oprávněna zvýšit cenu Zájezdu za každé započaté 1 % cenového nárůstu oproti Základní ceně PHM o 40,- Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště do 3,5 hod. a o 100,- Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště nad 3,5 hod.

Autobusová doprava či jiná doprava prostřednictvím motorových vozidel:

Ceny Zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot 40 CZK / litr nafty (dále jen "Základní cena nafty"). Pokud je v potvrzení o zájezdu, na Webových stránkách nebo v Nabídce uvedena jiná základní cena nafty, je Základní cenou nafty cena uvedená v potvrzení o zájezdu. V případě, že dojde k navýšení ceny nafty o více než 10 % oproti Základní ceně nafty, je CK oprávněna zvýšit cenu Zájezdu za každou započatou 1,- Kč cenového nárůstu nad Základní cenu nafty o 1,- Kč za každých započatých 100 km jízdy. V případě jiných zdrojů energie bude postupováno obdobně vždy s přihlédnutím k průměrné ceně takových energií.

Zvýšení ostatních poplatků

V případě, že dojde ke zvýšení daní, jakýchkoli dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami nebo plateb za plnění poskytovaná podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí Zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků (souhrnně dále jen „Ostatní poplatky“), je CK oprávněna zvýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu, pokud k takovému zvýšení došlo v době od uzavření Smlouvy o zájezdu do 20. dne před zahájením Zájezdu.

Zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu nebo zvýšení daní.

Při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více než 10 % v období od rozhodného dne do 20. dne před zahájením Zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena Zájezdu, je uveden v potvrzení o zájezdu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

Pokud dojde v době mezi uzavřením Smlouvy a zahájením Zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny Zájezdu. Pro účely výpočtu snížení ceny se použijí výchozí hodnoty cen výše uvedených nákladů stejným způsobem, jako při výpočtu zvýšení ceny Zájezdu a výše uvedený výpočet se na snížení ceny použije obdobně. V případě snížení ceny Zájezdu má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

8 Odstoupení od Smlouvy

- 8.1 Zákazník může před zahájením Zájezdu od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu spolu s povinností uhradit CK odstupné dle těchto VOP.
- 8.2 CK může před zahájením Zájezdu od Smlouvy odstoupit z důvodu uvedeného ve Smlouvě, v těchto VOP, 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. Odstoupení je možné zaslat také e-mailem na e-mailovou adresu zákazníka, kterou zákazník CK poskytl, respektive na e-mailovou adresu info@joinup.cz.
- 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 celkově 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 okolnosti). 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 CK. Pokud zákazník nezaplatí cenu (zálohu apod.) za Zájezd řádně a včas, 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.
- 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 v těchto VOP, v Nabídkenebo ve Smlouvě. CK 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

- 9.1. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (storno poplatky) ve výši:
 - a) v případě odstoupení od Smlouvy do 30. kalendářního dne před zahájením Zájezdu: 10 % z ceny Zájezdu,
 - b) v případě odstoupení od Smlouvy od 29. do 21. kalendářního dne před zahájením Zájezdu: 50 % z ceny Zájezdu,
 - c) v případě odstoupení od Smlouvy od 20. kalendářního dne (včetně) do 14. kalendářního dne před zahájením Zájezdu: 70 % z ceny Zájezdu,
 - d) v případě odstoupení od Smlouvy od 13. kalendářního dne (včetně) do 7. kalendářního dne před zahájením Zájezdu: 80 % z ceny Zájezdu,
 - e) v případě odstoupení od Smlouvy od 6. kalendářního dne (včetně) do 3. kalendářního dne před zahájením Zájezdu: 90 % z ceny Zájezdu,
 - f) v případě odstoupení od Smlouvy od 2. kalendářního dne (včetně) před zahájením Zájezdu do dne zahájení Zájezdu a v případě, kdy zákazník odstoupí od Smlouvy v den odletu (resp. zahájení Zájezdu): 100 % z ceny Zájezdu.
 - 9.2. V případě, kdy zákazník nenastoupí na Zájezd, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnosti, náleží CK 100 % z ceny Zájezdu a CK tudíž nebude Zákazníkovi v takových případech vracet uhrazenou platbu za Zájezd. Totéž platí i pro Zájezdy na vyžádání, Fixní zájezdy i Zájezdy na míru.
 - 9.3. **Pro Zájezdy na vyžádání platí následující:** odstoupí-li zákazník od Smlouvy, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením Zájezdu, nejméně však: (i) ve výši 30 % z celkové ceny Zájezdu, pokud k odstoupení zákazníka od Smlouvy dojde 60 a více dnů před zahájením Zájezdu nebo (ii) 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 Zájezdů na vyžádání jsou přísnější a řídí se vždy podmínkami konkrétního dopravce, hotelu či dalšího poskytovatele služeb. Pokud je u Zájezdu na vyžádání součástí poskytovaných služeb zákazníkovi letecká přeprava, započítávají se do výše stornopoplatků veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již zakoupených letenek.**
- 9.4. **Pro Fixní zájezdy platí následující:** odstoupí-li zákazník od Smlouvy, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK odstupné ve výši 100 % z ceny Zájezdu, a to bez ohledu na to, kdy k odstoupení od Smlouvy došlo. Ustanovení tohoto bodu 9.4 se nepoužije, pokud jsou ve Formuláři

smlouvy nebo v Nabídce uvedeny u příslušného Zájezdu jiné storno podmínky.

9.5. **Pro Zájezdy na míru platí následující:** odstoupí-li zákazník od Smlouvy, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (storno poplatky) ve výši:

- v případě odstoupení od Smlouvy do 30. kalendářního dne před zahájením Zájezdu: 30 % z ceny Zájezdu,
- v případě odstoupení od Smlouvy od 29. kalendářního dne (včetně) 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 odstoupí od Smlouvy v den odletu (resp. zahájení Zájezdu): 100 % z ceny Zájezdu.

9.6. 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 bez povinnosti hradit odstupné, není zákazník povinen hradit odstupné dle tohoto bodu 9 VOP.

9.7. **Odstoupí-li od Smlouvy zákazník, který má prostřednictvím CK jako zprostředkovatele sjednáno cestovní pojištění, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, nebude platba za cestovní pojištění zákazníkovi vrácena. Případný zánik Smlouvy nemá vliv na platnost či účinnost smlouvy o cestovním pojištění a povinnost zákazníka uhradit pojistné.** V případě storna pouze pojištění platí, že s ohledem na pojistné podmínky pojištění náleží pojistiteli jednorázové pojistné vždy celé bez ohledu na způsob či důvod ukončení pojištění.

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. V případě urgentního problému rovněž telefonicky na linku +420 296 249 955 (mimo pracovní dobu je na této lince poskytnuta asistence pouze v angličtině), nebo na Podporu Kapesního průvodce (dostupná na www.joinup.cz v klientském účtu zákazníka po jeho přihlášení), kde sdělí svoje problémy či vady na poskytovaných službách a případně svůj návrh řešení. 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 zabezpečením 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 pro případ úpadku pojištěna u pojišťovny INSURANCE COMPANY Euroins ADCK. CK předá zákazníkovi současně se Smlouvou kartu 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 přerušení 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 přerušení 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 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.

13.2 Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění Smlouvy 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;
- dozrání 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
- d) 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:

- a) k účelu podle článku odst. 13.3 písm. a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné Smlouvy či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK;
- b) 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;
- c) k účelu podle článku odst. 13.3 písm. c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
- d) 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:
- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
- c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).
- 13.6 Osobní údaje 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 případě, 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:
1. 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.
 2. na základě tzv. vhodných záruk poskytnutých ze strany příjemce (třetí osoby, které jsou osobní údaje ze strany CK předávány) nacházejícího se v dotčené třetí zemi, ohledně kterého 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 jsou s příslušnými příjemci v třetí zemi uzavírány.

3. V případě, 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, která byla uzavřena v zájmu spolucestujících mezi CK a zákazníkem, jako objednatelům zájezdu; nebo c. k tomu zákazník poskytl výslovný souhlas.

- 13.8 Zákazník bere na vědomí, že CK 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 dopisem zaslaným na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@joinup.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje 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 CK, 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 až už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 13.12 Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- a) 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@joinup.cz
 - b) 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.
 - c) Požadovat, aby CK 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) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznese námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK 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 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 jí 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 vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizované rozhodování, včetně profilování.

- a) 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 zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

jednající osoby.

Tyto VOP vstupují v platnost a účinnost dne 25. 4. 2026

14 Mimosoudní řešení sporů

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. 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 či ze smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb. Pokud zákazník není spokojen se způsobem vybavení Reklamací nebo se domnívá, že CK porušila jeho práva, má právo obrátit se na CK se žádostí o nápravu. Pokud CK tuto žádost zamítne nebo neodpoví ve lhůtě do 30 dnů ode dne jejího odeslání, může zákazník podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů 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 webových stránkách České obchodní inspekce 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 sporu 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:

- mu byly spolu s návrhem Smlouvy zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením Zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na zástupce CK,
- 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 řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu 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.

Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Platnost těchto VOP 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 VOP, které jsou nedílnou součástí Smlouvy. CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VOP. CK je v případě změny těchto podmínek podle předchozí věty 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