

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Cestovní kancelář Marco Polo Int. sro, Petrská 23, 110 00 Praha 1, IČO 28086953 (dále jen „CK“) se zabývá:

- prodejem zájezdů;
- zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří SCS (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).

**1.2.** Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.

**1.3.** CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ, nebo před uzavřením smlouvy na jinou službu cestovního ruchu. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb. (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

**1.4.** Nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek jsou i všeobecné informace uveřejněné v katalogu, nebo na webové stránce CK.

## ZÁJEZD

### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

**1.1.** CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí) (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

**1.2.** SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

**1.3.** Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi po- tvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

**1.4.** Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu včetně všech případných doplňkových služeb, které si objednal, nebo pokud CK voucher nevystavuje, Potvrzení zájezdu nebo uzavřená SoZ a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu.

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

**2.1.** Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené SoZ (formulář) zákazníkem ve lhůtě určené CK; a/nebo
- zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému CK; a/nebo
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

**2.2.** SoZ je účinná:

- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK; a/nebo
- potvrzením zákazníkem podepsané SoZ (formulář) zástupcem CK a/nebo
- potvrzením rezervace CK

**2.3.** Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány VOP CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, 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 (vzorový formulář)
- c) mu byl, na vyžádání, předán doklad o pojištění CK proti úpadku
- d) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- e) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele, pokud ho CK v destinaci má,
- f) je oprávněn SoZ 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 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.

**2.4.** Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

### **3. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST**

**3.1.** Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu (vzorový formulář) a těchto VOP:

- obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- zdravotní požadavky pro cesty;
- na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

### **4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU**

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

### **5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY**

**5.1.** Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

**5.2.** Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

**5.3.** Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

**5.4.** Cena nezahrnuje: např. osobní výdaje, spropitné, případné připojištění a vízové poplatky, které klient nemá uvedené ve SoZ v části: „V ceně zahrnuto“.

**5.5.** Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;

- doplatek ceny zájezdu nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu.

**5.6.** V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 10. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

**5.7.** V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 35 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

**5.8.** Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě sídla CK v hotovosti, bankovním převodem či platební kartou online) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK.

**5.9.** Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

**5.10.** V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. V případě platby poukázkami Pluxee nebo Benefit plus lze uhradit maximálně 50 % z celkové ceny zájezdu/pobytu.

**5.11.** Poplatek za vypracování nabídky:

CK si vyhrazuje právo požadovat poplatek za vytvoření nabídky programu zájezdu a zajištění služeb, a to ve výši 2 000 - 5 000 Kč v závislosti na náročnosti zpracování požadavku zákazníka. Tento poplatek je nutné uhradit před zahájením zpracování nabídky. Bez zaplacení poplatku nebude nabídka vypracována. CK se zavazuje zaslat potencionálnímu zákazníkovi vypracovanou nabídku do 14 kalendářních dnů od obdržení poplatku za vypracování nabídky. V případě, že mezi CK a zákazníkem následně dojde k uzavření SoZ, bude celková cena zájezdu ponížena o již uhrazený poplatek. V případě, že mezi CK a potencionálním zákazníkem nedojde k uzavření SoZ, poplatek za vypracování nabídky zůstává ve prospěch CK.

## **6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU**

Cenu zájezdu sjednanou v SoZ nelze měnit, pokud se CK se zákazníkem nedohodne jinak.

## **7. ZMĚNA SMLOUVY**

**7.1.** CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

**7.2.** Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (termín zájezdu, ubytování a strava) nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

**7.3.** Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v SoZ by měly být považovány za významné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

**7.4.** Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstoupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

**7.5.** Jestliže se v situaci podle 7.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## **8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY**

**8.1.** Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu

**8.2.** CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

**8.3.** 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).

**8.4.** U pobytů vlastní dopravou:

- a) při změně typu nebo druhu zájezdu, termínu, destinace, ubytování, osoby, apod. činí poplatek 500 Kč/os. za provedení každé takové změny,
- b) u pobytů, kde je cena zájezdu účtována za ubytovací jednotku činí poplatek 500 Kč/jednotku,
- c) při dodatečné rezervaci dalších účastníků zájezdu v jednotce činí poplatek 300 Kč/os. za provedení každé takové změny, za předpokladu, že tuto změnu umožňují dodavatelé a poskytovatelé služeb zahrnutých v SoZ, v opačném případě odpovídá výše změny výši poplatku za odstoupení smlouvy v odstavci 10.

## **9. Odstoupení od smlouvy**

**9.1.** Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byli-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 9.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 10 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 pracovních dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

**9.2.** Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 10 v těchto případech:

- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- d) 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;
- e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 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;

f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

**9.3.** V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle odst. 9.2 písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

**9.4.** Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## **10. Odstupné (STORNO)**

**10.1.** Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného za každou osobu činí v případě pobytu vlastní dopravou (katalog Autem Evropou nebo Lyžování a relax):

- a) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 10 % ze stanovené ceny zájezdu, minimálně však 1 000 Kč, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od závazného přihlášení k účasti na zájezdu (pobytu) do 35 kalendářních dní před zahájením zájezdu,
- b) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však ve výši 30 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 34 do 21 kalendářních dnů před zahájením zájezdu,
- c) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však ve výši 60 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 20 do 15 kalendářních dnů před zahájením zájezdu,
- d) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však ve výši 75 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 14 do 8 kalendářních dnů před zahájením zájezdu,
- e) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však ve výši 90 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 7 do 3 kalendářních dnů před zahájením zájezdu,
- f) ve výši 100 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 2 kalendářních dnů před zahájením zájezdu do dne zahájení zájezdu.

Výše odstupného ve všech ostatních produktech než pobyty vlastní dopravou:

- a) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 7 % ze stanovené ceny zájezdu, minimálně však 1.000,- Kč, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od závazného přihlášení k účasti na zájezdu (pobytu) do 60 kalendářních dní před zahájením zájezdu,
- b) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však ve výši 30 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 59 do 39 kalendářních dnů před zahájením zájezdu,
- c) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však ve výši 50 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 38 do 26 kalendářních dnů před zahájením zájezdu,
- d) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však ve výši 80 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 25 do 15 kalendářních dnů před zahájením zájezdu,

e) ve výši 100 % ze stanovené ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu (pobytu) v době od 14 kalendářních dnů před zahájením zájezdu do prvního dne zájezdu.

**10.2.** Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

**10.3.** Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

**10.4.** Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

**10.5.** Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

**10.6.** Na žádost zákazníka pořadatel výši odstupného odůvodní.

## **11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH**

**11.1.** CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

**11.2.** Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smluvním rámcem.

**11.3.** Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, na místě samém (zástupci CK nebo přes emergency linku). Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu (zástupci CK nebo přes emergency linku), má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

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

**11.5.** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

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

## **12. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ**

**12.1.** Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu a informace nezbytné pro podání žádosti o vízum v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

**12.2.** Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

## **13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

**13.1.** Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

**13.2.** CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

**13.3.** Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

**13.4.** Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

**13.5.** Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## **14. POJIŠTĚNÍ CK**

**14.1** CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Colonnade Insurance S.A., Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4, IČ: 04485297, email: travel@colonnade.cz, tel: +420 234 108 311

**14.2.** Doklad o pojištění CK proti úpadku je uložen na webových stránkách CK.

## **15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

**15.1.** Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace

letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

**15.2.** Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 15.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

**15.3.** Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@marco-polo.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

**15.4.** Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, 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.

**15.5.** Výše uvedená ustanovení čl. 15 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

**15.6.** 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-mail: info@marco-polo.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 vznesl 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 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 vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu;



(vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování

## **16. POJIŠTĚNÍ ZÁJEZDU**

**16.1.** Není-li uvedeno jinak, zahrnují ceny standardních zahraničních zájezdů a pobytů, zdravotní pojištění pro cestu a pobyt. Pobyt vlastní dopravou pojištění zdravotní pojištění NEZAHRNÚJÍ.

**16.2.** CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

**16.** Podrobné informace o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt, které Marco Polo klientovi může zprostředkovat, vám poskytnou v provozovnách Marco Polo nebo jeho zprostředkovatelů.

## **17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**17.1.** CK má právo tyto Podmínky jednostranně v přiměřeném rozsahu změnit. V takovém případě je CK povinna nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu (pobytu) zákazníkovi doručit oznámení o změně Podmínek spolu s jejich novým zněním na jeho adresu dle SoZ. K později zasláným změnám se nepřihlíží. Zákazník je oprávněn změny odmítnout a od SoZ do 10 dní od doručení oznámení o změně Podmínek odstoupit, aniž by byl povinen hradit odstupné.

**17.2.** Jakékoliv změny SoZ mohou být učiněny pouze písemně. Promlčecí lhůty ve vztahu k právům smluvních stran ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními ObčZ. Odlišnému stanovení promlčecích lhůt je možno učinit pouze písemně.

**17.3.** Aktualizace podmínek vstupuje v platnost a účinnosti nabývají dnem 4.3.2025.

**17.4.** Podmínky se vztahují na zájezdy, pobyty a služby nabízené a publikované v katalogu CK a zájezdy forfaitové organizované CK