

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE CESTOVKA POHODA s.r.o.

Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi cestovní kanceláří Cestovka Pohoda s.r.o., se sídlem Karla Štěcha 16, České Budějovice, 37005, IČO: 28106164 (dále jen CK) a zákazníkem. Smlouva o zájezdu může být uzavřena přímo v CK nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejece), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat cestovní smlouvy jménem CK.

### Smluvní vztah

Vztah a právní poměr mezi zákazníkem a CK je dán smlouvou o zájezdu, zákonem č. 159/1999, občanským a obchodním zákoníkem. Smluvní vztah mezi klientem a CK o zajištění zájezdu vzniká po vyplnění a odevzdání smlouvy o zájezdu a uhradení dohodnuté zálohy na objednané služby. Smlouva o zájezdu platí pro všechny osoby, které jsou na ní uvedeny. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí objednatel jako za své vlastní.

### Předmět smlouvy o zájezdu

CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd (nebo jiné služby cestovního ruchu), vymezený na smlouvě o zájezdu. CK poskytne služby v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v katalogu CK a eventuálně upřesněny v podrobných pokynech k zájezdu. Zákazník se zavazuje, že zaplatí celkovou smlouvenou cenu uvedenou ve smlouvě o zájezdu. Vymezení zájezdu v katalogu obsahuje termín, program, služby poskytnuté během zájezdu (včetně způsobu ubytování a stravování) a cenu zájezdu.

### Uzavření smlouvy o zájezdu

Smlouva o zájezdu se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran. Ve svém vlastním zájmu zákazník vyplňuje veškeré své iniciály (včetně mobilního telefonu a místa nástupu na zájezd), případně změny nahlásí CK. Zájezdy jsou obsazovány podle pořadí došlých smluv. Současně se smlouvou o zájezdu zákazník doloží prokazatelným způsobem (např. kopií pokladni složenk) zaplacení zálohy na zájezd. Po přijetí smlouvy o zájezdu zašle CK zákazníkovi jeho kopii smlouvy a potvrzení o zaplacení zálohy. Pokud je zájezd již uzavřen v den, kdy CK obdrží návrh smlouvy o zájezdu, bude zákazníkovi nabídnut jiný zájezd, místo náhradníka nebo mu bude vrácena záloha v plné výši. Jestliže zákazník zastupuje více klientů a uzavírá smlouvu o zájezdu v jejich prospěch, prohlašuje, že má jejich souhlas k uzavření této smlouvy o zájezdu. Dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK a za předání jejich osobních dat, která jsou nutná pro evidenci těchto osob.

### Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdů je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků (zpravidla 75% obsazenost). Pokud zájezd tohoto počtu nedosáhne, má CK právo na jeho zrušení a to nejpozději do 20 dnů před odjezdem, zpravidla však mnohem dříve. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit (např. živelné pohromy, epidemie), kdykoli před odjezdem i v průběhu zájezdu. V případě, že CK zruší zájezd ve výše uvedených termínech, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu. Fakultativní výlety se realizují při zájmu alespoň 50% účastníků zájezdu. Kvůli změnám v odletovém řádu nebo jízdním řádu trajektů může CK bez nároku na uplatnění škody ze strany zákazníka posunout termín zájezdu až o 3 dny.

### Cena zájezdu

Cena zájezdu je smluvní cenou mezi zákazníkem a CK a zahrnuje vždy konkrétní položky, uvedené u jednotlivých zájezdů v katalogu CK (v odstavci „v ceně zahrnuté“). Ceny zájezdů zahrnují DPH. Ceny nezahrnují cestovní pojištění, vstupné, fakultativní výlety, kempovné a vše, co není uvedeno v odstavci „Cena zahrnuje,..“

Zájezdy pořádané ve spolupráci s CK Inter Zbiroh, IČO: 45397465 již zahrnují komplexní cestovní pojištění klienta od pojišťovny Uniqa. Jedná se o zájezdy:

- Benátky a ostrovy v laguně – 8.-11.2.2018, 29.3.-1.4.2018, 12.-15.10.2018
- Sicílie – velký okruh – 13. – 21.10.2018
- Carský Petrohrad + Stockholm a Helsinky – 29.5.-6.6.2018, 5.-13.6.2018, 14.-22.8.2018
- Kalábrie – 14.-24.6.2018, 12.-22.7.2018, 30.8.-9.9.2018

Řešení pojistných událostí se řídí podle podmínek pojišťovny Uniqa.

### Platební podmínky

Záloha tvoří 50% (zaokrouhluje se) ceny zájezdu a zákazník ji musí zaplatit současně s odevzdáním smlouvy o zájezdu. Doplatek hrađí nejpozději 4 týdny před odjezdem zájezdu. CK klienty na doplatek neupozorňuje a ani automaticky nezasílá poštovní poukázky. Pokud zákazník nedodrží výše uvedené termíny, CK postoupí místo náhradníkům a dojde ke zrušení smlouvy o zájezdu. Při platbě složenkou nebo bankovním příkazem musí zákazník uvést variabilní symbol, který je totožný s číslem zájezdu. Změnou směných kurzů valut (o více než 10%), výrazným zdražením dopravy (o více než 20%) či jinou mezní situací může CK adekvátně zvýšit cenu zájezdu. Písemné oznámení o zdražení musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevnikne právo na zaplacení rozdílu v ceně.

### Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník je povinen uhradit CK prokazatelně vzniklé náklady spojené se zrušením jeho objednávky, minimálně však stornovací poplatky ve výši:

- 10% z celkové ceny objednaných služeb, minimálně však 500 Kč dojde-li ke stornu 90 dní a více před rozhodnou skutečností. (minimální výše 500 Kč neplatí u jednodenních zájezdů).
- 30% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 89 – 60 dní před stanoveným termínem odjezdu.
- 50% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 59 – 31 dní před stanoveným termínem odjezdu.
- 80% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 30 – 15 dní před stanoveným termínem odjezdu.
- 90% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 14 – 8 dní před stanoveným termínem odjezdu.
- 100% z celkové ceny objednaných služeb, dojde-li ke stornu 7 dní a méně před stanoveným termínem odjezdu.

Při přerušení účasti na zájezdu z vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka činí odstupné 100% z ceny. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedené odstupné. Storno zájezdu je nutné oznámit osobně či písemně v místě zakoupení zájezdu.

V případě, že si zákazník při zakoupení zájezdu v CK vyřídí storno pojištění, dostane od pojišťovny ČSOB nebo Allianz, při odstoupení ze závažných důvodů, zpět 80% storno poplatku. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně odpovídají za zaplacení zájezdu a úhradu manipulačního poplatku ve výši 300 Kč – u vícedenního zájezdu, 50 Kč – u jednodenního zájezdu.

### Odstoupení od smlouvy ze strany CK

Odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Zruší-li CK zájezd bez uvedení

závažných důvodů ve lhůtě kratší než 20 dní před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z cenu zájezdu.

CK je oprávněna zájezd zrušit, přesunout dobu jeho konání, změnit jeho program, trasu, cenu, způsob přepravy, objekt ubytování, snížit počet účastníků apod., nastanou-li okolnosti, které jí brání, či ztěžují poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek (např. změny u zahraničních partnerů, dopravců, či jiných dodavatelů, malý počet zájemců, z důvodu vyšší moci, neodvratitelné události, nepředvidatelných mimořádných okolností jako živelné pohromy, války, povstání, epidemie), nebo v situacích, kdy by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků. Takovéto změny je CK povinna oznámit objednavateli ihned po jejich vzniku bez zbytečného odkladu. V případě nedosažení stanoveného počtu klientů nutného pro realizaci zájezdu (pokud je tato skutečnost uvedena v konkrétní nabídce zájezdu), je CK oprávněna zrušit zájezd nejpozději 2 dny před plánovaným odjezdem.

Pokud objednatel neodstoupí od závazné objednávky, nebo od uzavřené smlouvy ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení změny, bude se mít za to, že se změnami souhlasí. Objednatel má právo na odstoupení od závazné objednávky, či uzavřené smlouvy a navrácení zaplacené ceny zájezdu nebo na převod zaplacených částek na úhradu ceny náhradního zájezdu a to bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu, při přesunu termínu konání zájezdu o více než 3 dny,
- při závažné změně programu, trasy a místa ubytování, způsobu přepravy. Za závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytování, či stravovacího objektu, pokud je zachována kategorie, či úroveň služeb náhradního objektu, popř. služby poskytnuté v objektu vyšší kategorie, či úroveň. Stejně tak se nepovažuje za závažnou změnu změna typu autobusu, pokud náhradní autobus odpovídá svým vybavením původně sjednanému, změna trasy tranzitní přepravy vynucená okolnostmi apod. Ani objednavateli, ani účastníkům nevzniká žádný nárok na žádné další náhrady.

### Povinnosti CK při uzavření smlouvy o zájezdu

CK je povinna nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně podrobné informace k zájezdu. CK je povinna nabídnout zákazníkovi pojištění léčebných výloh do zahraničí. CK je povinna předložit zákazníkovi dokument opravňující CK podnikat ve smyslu zákona č. 159/1999. Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, může zákazníkovi navrhnout její změnu. Ten má pak právo ve lhůtě minimálně 5 dní rozhodnout se, zda-li s uvedenými změnami souhlasí. Pokud se rozhodne odstoupit, dostane zpět zaplacené peníze v plné výši. Za změnu smlouvy se nepovažují úpravy v programu za účelem bezproblémového průběhu zájezdu v původním rozsahu a kvalitě služeb.

### Reklamacce

Pokud nedojde při realizaci zájezdu k plnění významného podílu dohodnutých služeb, nebo nebude CK tyto služby schopna zajistit, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude požadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne zákazníkovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a uskutečněnou službou. Náhrady plynoucí z ušlého času se ve výše uvedeném případě neposkytují. Zákazník může sdělit zástupci CK jakoukoli závadu či nedostatky, který pocítí, a to písemně nebo jinou formou, nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu, jinak právo zaniká. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u průvodce zájezdu, aby mohlo být zabráněno škodě.

### Mimosoudní řešení sporů

Zákazník má právo na mimosoudní řešení sporu, přičemž orgánem k řešení sporu může cestovní kancelář a zákazníkem je oprávněna zejména Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo případně jiný orgán vybraný a dozorovaný Ministerstvem průmyslu a obchodu.

### Pasy a vízové povinnosti

Zákazník se zavazuje, že v době konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu nebo občanského průkazu. Tento doklad musí splnit mimo jiné i požadavky státu, do kterého zákazník cestuje. Dále se zavazuje, že bude dodržovat pasové, celní, zdravotní, devizové a další právní předpisy tohoto státu. Následky nesplnění těchto povinností nese zákazník a CK nezodpovídá za případné vzniklé škody. Pokud CK vyřizuje víza, musí jí zákazník dodat svůj cestovní pas nejpozději k termínu stanovenému v podrobných pokynech, jinak si potřebné vízum musí vyříditi sám. Za udělení víza pro vstup do země CK neručí. Veškeré údaje o zajišťování víz u jednotlivých zájezdů se vztahují pouze na občany České republiky. Držitelé jiných než českých pasů zodpovídají za tyto záležitosti sami.

**Zapisování dětí do cestovních dokladů rodičů bylo zrušeno.** Podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 444/2009 a podle zákona č. 197/2010 Sb., skončilo dnem 1. července 2011 zapisování dětí do cestovních dokladů rodičů. Od této doby mohou děti cestovat jen s vlastním cestovním dokladem.

### Zodpovědnost za zákazníka na zájezdu

Zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní nebezpečí. Zákazník se zavazuje řídit se během zájezdu pokyny průvodce a při případném individuálním programu informovat průvodce o plánovaném programu. V krajním případě může průvodce vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě svého průběh nebo ostatní účastníky. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v hotelech. CK neručí za majetek zákazníků v případě poškození, ztráty či krádeže. CK neručí za bezpečnost klientů v dopravních prostředcích využívaných na trase zájezdu.

### Zdravotní a věková omezení zákazníků

Osoby mladší 15 let se mohou zájezdů CK zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo jím pověřené osoby. Zákazník podepsáním smlouvy o zájezdu prohlašuje, že si není vědom žádných závažných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav během zájezdu. Informace o očkování uváděné v podrobných pokynech k zájezdům do exotických zemí jsou převzaty z krajské hygienické stanice. Doporučení CK nemá závazný charakter, všechna očkování je nutné konzultovat s lékařem nebo na hygienické stanici. Za zdravotní přípravu na zájezd nese zodpovědnost zákazník, stejně tak i za případné zdravotní následky ze zájezdu.

### Mimořádné okolnosti

CK neručí za následky válek, nepříznivých povětrnostních podmínek, přírodních katastrof (vč. záplav), zdržení na hranicích, výjimečných stavů, změn jízdních řádů trajektů a letových řádů nebo dopravních havárií. Výlohy a škody vzniklé z těchto případů se zákazníkům nehradí.

### Závěrečná ustanovení

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě pro potřeby CK a to výhradně za účelem realizace zájezdu a zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s podmínkami prodeje zájezdů a že s obsahem této smlouvy souhlasí. Tyto všeobecné podmínky se vztahují se na zájezdy publikované na webových stránkách CK a v tištěném katalogu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu. Katalogy jsou vydávány ve velkém předstihu, CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje ve smlouvě o zájezdu a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.

## Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
  2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.
  3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
  4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [info@cestovkapohoda.cz](mailto:info@cestovkapohoda.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
  5. Zákazník dává souhlas, že cestovní kancelář může pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
  6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to už na základě smluvního či jiného zastoupení.
  7. 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 zasláným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [info@cestovkapohoda.cz](mailto:info@cestovkapohoda.cz).
    - b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
    - c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vzněsl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
    - d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
    - e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
    - f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.
- Tyto smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře Cestovka Pohoda s.r.o. vstupují v platnost dnem 25.05.2018.