

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář QUATTRO, (dále jen CK QUATTRO).
2. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, Potvrzení o zájezdu nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a CK QUATTRO.

ČLÁNEK I - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) pořadatel Hana Krausová, cestovní kancelář QUATTRO se sídlem Velká Strana 88, 789 72 Dubicko, IČO 73160521
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

ČLÁNEK II - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK QUATTRO uzavřením Smlouvy o zájezdu, nebo objednávkou na www.ckquattro.cz, potvrzenou od CK QUATTRO.
2. Otázky neupravené smlouvou o zájezdu, všeobecnými a jinými podmínkami se řídí platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie a mezinárodními smlouvami.
3. Délka zájezdu je vyjádřena počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy CKQUATTRO poskytla první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, případně časných ranních hodinách.

ČLÁNEK III - CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet CK QUATTRO. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto: Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu; při porušení tohoto závazku má CK QUATTRO právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu.

2. CK QUATTRO má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a bezpečnostních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK QUATTRO právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) CK QUATTRO je oprávněna při splnění podmínek dle § 2530 OZ zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto:

1. letecké zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot - ropy typu Brent 41,96 USD/barel (zdroj: <http://www.kurzy.cz>).

Pokud dojde ke zvýšení ceny PH - ropy nad 50 USD/barel, je CK QUATTRO oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 50 USD/barel bude vynásobeno

1a) částkou 40,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

1b) částkou 100,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

2. autokarové zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 27,95 Kč/litr (zdroj: <http://www.kurzy.cz>).

Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 30,- Kč/litr, je CK QUATTRO oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za

každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 30,- Kč/litr bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu.

Ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a bezpečnostních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CK QUATTRO oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.

Ad c) Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je CK QUATTRO oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

ČLÁNEK IV - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od CK QUATTRO informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb,
- c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,
- e) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou CK QUATTRO známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/vouchery k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu, a to ve stejné lhůtě.
- f) právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně CK QUATTRO oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. j) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK QUATTRO součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) převzít od CK QUATTRO doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),
- f) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci,
- g) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
- h) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK QUATTRO a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- i) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,
- j) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit písemně a doručit je CK QUATTRO, případně prodejci, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že:

– souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním svých osobních údajů dle článku X a

– splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.

Změna v osobě zákazníka je vůči CK QUATTRO účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li CK QUATTRO doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu.

Jsou-li však důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou tyto podmínky uvedeny ve Smlouvě o zájezdu vč. lhůty, ve které může zákazník oznámit, že se

zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Změna v osobě zákazníka je v těchto případech vůči CK QUATTRO účinná, doručí-li mu postupitel výše uvedené oznámení a prohlášení ve stanovené lhůtě. V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK QUATTRO v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s CK QUATTRO uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od CK QUATTRO obdrží nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdrželi dle článku V odst. 4,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

ČLÁNEK V - POVINNOSTI A PRÁVA CK QUATTRO

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku IV se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK QUATTRO.

2. CK QUATTRO je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK QUATTRO známy.

3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku ze smlouvy není CK QUATTRO povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

a) V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

b) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16. 2. 2011.

c) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. 5. 1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3. 6. 1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezivládní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23. 6. 2011, která vstoupila v platnost 1. 7. 2011.

4. CK QUATTRO má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž CK QUATTRO uzavřela Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. CK QUATTRO je povinna předat zákazníkům se Smlouvou o zájezdu nebo Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

ČLÁNEK VI - ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) CK QUATTRO je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.

b) Jestliže nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, jehož dosažením bylo podmíněno konání zájezdu, což bylo uvedeno v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, je CK QUATTRO oprávněna zájezd zrušit. CK QUATTRO je povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu písemně ve lhůtě uvedené v Potvrzení o zájezdu nebo ve Smlouvě o zájezdu.

c) Jestliže CK QUATTRO zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu CK QUATTRO na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK QUATTRO takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK QUATTRO povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK QUATTRO odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK QUATTRO povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) Zruší-li CK QUATTRO zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. CK QUATTRO se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeného pod písm. b) tohoto odstavce nebo vzhledem k vyšší síci.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

a) Nutí-li vnější okolnosti CK QUATTRO před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK QUATTRO změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.

b) Pokud zákazník ve lhůtě určené CK QUATTRO, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK QUATTRO rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK QUATTRO právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je CK QUATTRO povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK QUATTRO na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK QUATTRO takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je CK QUATTRO povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je CK QUATTRO povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit CK QUATTRO odstupné.

d) Je-li CK QUATTRO nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb, platí ustanovení písm.

a) odst. 2 tohoto článku obdobně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka

CK QUATTRO na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 100,- Kč.

b) Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svozy autokarem 100,- Kč.

c) Zkrácení doby pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 200,- Kč.

ČLÁNEK VII – ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. CK QUATTRO je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK QUATTRO zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb

a) bez uvedení důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VI odst. 2,

c) z důvodů porušení povinností CK QUATTRO, vyplývajících ze smlouvy.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí CK QUATTRO, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK QUATTRO stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK QUATTRO od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit CK QUATTRO odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a CK QUATTRO je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu takto:

a) **nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 500,- Kč za osobu

b) **45. až 29 den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 10 % sjednané ceny

c) **28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 30 % sjednané ceny

d) **14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 70 % sjednané ceny

- e) 6. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 80 % sjednané ceny
- f) 3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 100 % sjednané ceny
5. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplnil některou z povinností dle čl. IV odst. 2 písm. e) a f), hradí 100 % sjednané ceny.
6. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkům zakoupených fakultativních služeb.
7. CK QUATTRO má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíil uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.
8. V případě odstoupení platí pro výpočet odstupné-ho den, kdy nastaly účinky odstoupení.

ČLÁNEK VIII - REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK QUATTRO, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.
2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK QUATTRO (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně nebo v sídle CK QUATTRO a, bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce CK QUATTRO nebo jiného CK QUATTRO pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný CK QUATTRO pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. CK QUATTRO upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytlačí-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK QUATTRO namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK QUATTRO či jiného CK QUATTRO pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK QUATTRO (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK QUATTRO zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

ČLÁNEK IX - POJIŠTĚNÍ

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK QUATTRO není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.
2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím CK QUATTRO. CK QUATTRO na vyžádání zákazníka takové pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

ČLÁNEK X - ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. CK QUATTRO zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:
- a) za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu podle článku II odst. 1,
- b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému CK QUATTRO a vyhodnocování jejich cest s CK QUATTRO pro potřeby realizace věrnostních slev a poskytování nabídek služeb CK QUATTRO věrným zákazníkům na základě vyhodnocování jejich cestování s CK QUATTRO,
- c) za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK QUATTRO
2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, dále č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK QUATTRO, pověřenému zpracovateli a také

předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, kteří jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK QUATTRO. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.

3. K účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK QUATTRO a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, již jsou oprávněni šířit jménem CK QUATTRO obchodní sdělení CK QUATTRO dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb CK QUATTRO.

4. K účelu podle odst. 1 písm. c) je CK QUATTRO oprávněna zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK QUATTRO dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK QUATTRO a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, již jsou oprávněni šířit jménem CK QUATTRO obchodní sdělení CK QUATTRO dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

5. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i k vyjádření souhlasu či nesouhlasu se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

6. Při uzavření Smlouvy o zájezdu dle článku II odst. 1 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů CK QUATTRO zpracovávala, shromažďovala a zpřístupňovala osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat CK QUATTRO nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. a to za účelem a v rozsahu podle odst. 2 po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí jednotlivých služeb.

8. Osobní údaje zákazníka zpracovávané v rozsahu a k účelu podle odst. 4 CK QUATTRO nebo jím pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.

9. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány CK QUATTRO i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

10. Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK QUATTRO povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

11. Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet CK QUATTRO odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK QUATTRO dle citace zákona č. 480/2004 Sb.

12. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

ČLÁNEK XI - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku II odst. 1 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK QUATTRO informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK QUATTRO prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.

3. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2016.