

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE Sinimar Tour s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře Sinimar Tour s.r.o. (dále jen Všeobecné podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří Sinimar Tour sro . Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zajištění zájezdu (dále jen Smlouvy o zájezdu), kterou Sinimar Tour s.r.o. uzavírá s objednatelem zájezdu.

I. Vznik smluvního vztahu

- 1) Účastníky smluvního vztahu jsou:
 - a) Cestovní kancelář Sinimar Tour s.r.o. se sídlem Merhautova 84, Brno, 613 00, Česká republika, zapsána do Obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66651 (dále jen CK), která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím externích autorizovaných prodejců (dále jen ECK) nebo vlastním prodejním místem
 - b) objednatel (zákazník), který může být fyzická nebo právnická osoba.
- 2) Smluvní vztah mezi CK a objednatelem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, tj. přijetím objednavatelem podepsané závazné objednávky zájezdu a jejím potvrzením ze strany CK. Smlouva o zájezdu platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob uvedených ve smlouvě ručí objednatel jako za plnění svých vlastních závazků. Za nezletilou osobu podepisuje smlouvu její zákonný zástupce.
- 3) Obsah smluv o zájezdu se určuje podle katalogu, ceníku, dodatečných nabídek CK, objednatelem potvrzených objednávek, těchto všeobecných podmínek, případně zvláštních podmínek přiložených ke smlouvě o zájezdu.

II. Cenové podmínky

- 1) Ceny zájezdů organizovaných CK jsou v Kč. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu resp. služeb v případě, že dojde ke zvýšení dopravních nákladů (letenka, letištní a palivové taxy) nebo ke změně kurzu Kč/USD použitého pro stanovení ceny zájezdu.
- 2) V ceníku CK jsou uvedeny orientační ceny. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve smlouvě o zájezdu.
- 3) CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde k
 - a) zvýšení dopravních nákladů, včetně cen pohonných hmot,
 - b) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
 - c) k změně kurzu Kč/USD použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 5%, pokud k tomuto zvýšení dojde před zahájením zájezdu.
- 4) Pokud dojde k uvedeným změnám před zahájením zájezdu, CK zvýší cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu
 - a) o částku o kterou se zvýší cena nebo platba dle odst. 2 / písmene a) a b) oproti ceně služeb a plateb zahrnutých v ceně zájezdu,
 - b) o částku odpovídající procentuální výši změny kurzu podle odst. 2. písm.c
- 5) Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.
- 6) Pokud CK uděluje slevy, ty se vztahují pouze na základní cenu, nevztahují se na povinné a jiné doplatky a nejsou kumulovány s jinými slevami.

III. Platební podmínky

- 1) CK má právo na zaplacení dohodnuté ceny zájezdu

- 2) Pokud není písemně dohodnuto jinak, je objednatel povinen zaplatit sjednanou cenu zájezdu následovně:
 - a) nejpozději při uzavření smlouvy o zájezdu zaplatí zálohu ve výši 50% dohodnuté zájezdu a nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu zbývající část dohodnuté ceny zájezdu, nebo
 - b) pokud je smlouva o zájezdu uzavřena ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, zaplatí celou sjednanou cenu zájezdu nejpozději při uzavření smlouvy o zájezdu.
- 3) V případě forfaitových zájezdů, letenek a jiných služeb podle individuálních požadavků zákazníka předloží CK platební podmínky spolu s nabídkovým listem na požádání služby.
- 4) Pokud není cena zájezdu zaplacená v celém rozsahu jinak, je objednatel, který podepsal smlouvu o zájezdu, povinen zaplatit cenu zájezdu i za osoby uvedené ve smlouvě, které smlouvu nepodepsaly, a to i v případech, jestliže se později zjistila absence nebo nedostatek plné moci podle článku I odst. 2. nebo pokud se některá z uvedených osob nezúčastnila zájezdu.
- 5) Pokud je objednatelem právnická osoba a cena zájezdu není v celém rozsahu zaplacená jinak, je právnická osoba povinna zaplatit ji za všechny fyzické osoby uvedené ve smlouvě o zájezdu a to i v případě, pokud se některá z uvedených osob nezúčastnila zájezdu.
- 6) Objednatel a jiné osoby uvedené na smlouvě o zájezdu mají právo na poskytnutí dohodnutých služeb jen po zaplacení celé ceny zájezdu. V případě, prodlení se zaplacením dohodnuté ceny zájezdu nebo zálohy na ni je CK oprávněna odstoupit od uzavřené smlouvy o zájezdu a požadovat zaplacení náhrady škody a smluvní pokuty v souladu s těmito všeobecnými podmínkami.

IV. Práva a povinnosti objednavatele

- 1) K základním právům objednavatele patří:
 - a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - c) právo být v dohodnutých nebo zákonem stanovených lhůtách informován o všech případných změnách týkajících se smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
 - d) právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy v souladu s těmito všeobecnými podmínkami.
 - e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s těmito všeobecnými podmínkami.
 - f) právo obdržet nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další písemné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán a to zejména:
 - Zpřesnění údajů o dalších službách, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, o ubytování, dopravě a stravování, pokud jsou součástí zájezdu,
 - Jméno a telefonní číslo zástupce CK na kterého se objednatel v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí o pomoc a který je oprávněn přijímat a vyřizovat reklamace objednatele během zájezdu v rámci své kompetence.
 - Všechny potřebné doklady, které potřebuje objednatel na poskytnutí dohodnutých služeb, - informace o cestovním pojištění v zahraničí, resp. o možnosti uzavřít takové cestovní pojištění,
 - g) právo písemně oznámit CK před zahájením zájezdu, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Objednatel tak může učinit ve lhůtě 45 dní před zahájením zájezdu jinak jeho právo zanikne (při již vystavené letence platí pravidla letecké společnosti, která letenku vystavila). Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu. Původní objednavatel a nový objednavatel společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE Sinimar Tour s.r.o.

úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou objednatelů vzniknou.

2. K základním povinnostem objednavatele patří zejména:

- poskytnout CK potřebnou k řádnému obstarání a zajištění služeb, zejména pravdivě a úplně uvést požadované údaje ve smlouvě o zájezdu, neprodleně oznámit a prokázat změny těchto údajů a předložit doklady požadované CK (např. údaje k udělení víz a jiné)
 - bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v obsahu sjednaných služeb
 - zajistit u osob mladších 15 let a osob, jejichž zdravotní nebo jiný stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělé a způsobilé osoby
 - nahlásit účast cizích státních příslušníků
 - řádně, včas av plném rozsahu zaplatit dohodnutou cenu zájezdu
 - převzít od CK doklady potřebné k čerpání dohodnutých služeb
 - mít u sebe po celou dobu zájezdu platný cestovní doklad, případně vízum pokud je vyžadováno. V cestovním dokladu rodiče musí být zapsáno dítě do 15 let, které je účastníkem zájezdu a nemá vlastní cestovní doklad. Děti do 15 let pokud necestují společně s rodiči, mohou cestovat pouze v doprovodu dospělých osob nebo s úředně ověřeným písemným souhlasem zákonného zástupce a musí mít vlastní cestovní pas. Při organizování zájezdu do zemí s vízovou povinností objednavatel předloží potřebné podklady v termínu, který určí CK. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese objednatel
 - řídít se pokyny delegáta nebo jiného určeného zástupce v CK a dodržovat stanovený program zájezdu
 - počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb nebo CK, nebo jiných třetích osob
 - dbát dodržování vízových a imigračních předpisů, dopravních předpisů apod
 - dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle těchto všeobecných podmínek,
 - dostavit se na místo odjezdu/odletu ve stanoveném čase
 - po celou dobu zájezdu dodržovat celní, pasové, dopravní, bezpečnostní, zdravotnické, hygienické a jiné právní předpisy států do kterých cestuje.
- 3) K povinnostem zákazníků - právnických osob dále platí: pověřit oprávněného zástupce, s nímž CK bude komunikovat a který seznámí účastníky s těmito všeobecnými podmínkami a informacemi, které od CK dostanete.
- 4) Objednatel bere na vědomí, že CK je oprávněna požadovat při objednání zájezdu nebo některých služeb (například zapůjčení auta) složení platby nebo poskytnutí detailů platební karty a souhlas k případné autorizaci platby jako garanční depozit.
- 5) Pokud výlučně v důsledku nesplnění nebo porušení povinností stanovených v odstavci 2 a 3 vzniknou objednateli náklady nebo škoda není oprávněn požadovat jejich náhradu od CK. Pokud v důsledku nesplnění nebo porušení uvedených povinností objednavatelem vzniknou náklady nebo škoda CK (například porušením vízových předpisů, imigračních předpisů, dopravní delikty, apod), je CK oprávněna:
- použít k úhradě nákladů garanční depozit objednatel
 - autorizovat online platbu použitím detailů platební karty objednatel - k tomu dává objednatel výslovný souhlas
 - požadovat od objednatel náhradu dalších škod

- neposkytne objednavateli dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu (nevztahuje se na dopravu pravidelnými leteckými linkami)
 - nevrátí objednavateli zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
 - nevrátí objednavateli rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že zájezd byl poskytnut zčásti
3. CK není povinna obstarat ani poskytnout objednateli ani osobám, v jejichž prospěch se smlouva o zájezdu uzavřena, žádné plnění nad rámec těch, která byla předem dohodnutá a zaplacená.

VI. Změny dohodnutých služeb, zrušení zájezdu

- Pokud je CK nucena před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy za změnu podstatných podmínek smlouvy se nepovažuje změna ubytovacího zařízení v cílovém místě, pokud je pořízeno ubytování a ostatní služby s tím spojené ve stejné nebo vyšší kategorii nebo standardu, změna stanoveného programu zájezdu z důvodů, za které CK neodpovídá nebo vzniknou zásahem vyšší moci, nezajištění služeb průvodce nebo delegáta, ani změna letecké společnosti, typu letadla a trasy a času letu. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Objednatel má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí nebo zda od smlouvy odstoupí bez zaplacení smluvních pokut. Rozhodnutí objednatel se musí písemně oznámit CK ve lhůtě stanovené CK v návrhu změny jinak platí, že s navrženou změnou souhlasí.
- CK má právo zrušit zájezd, který je předmětem smlouvy o zájezdu, pokud do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu nebo v jiných případech, pokud jeho uskutečnění je pro CK ekonomicky neúnosné, jde-li o forfaitové zájezdy, letenky a jiné služby dle individuálních požadavků minimální počet účastníků zájezdu není stanoven, pokud nebylo předem dohodnuto jinak.
- CK si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd v důsledku události, kterým není možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností
- Pokud CK zruší zájezd je povinna tuto skutečnost objednavateli písemně oznámit bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do 7 dnů před začátkem zájezdu v kratší lhůtě tak CK může učinit, pouze pokud jsou pro to důvody hodné zvláštního zřetele.
- Pokud CK odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením nebo pokud objednatel odstoupí od smlouvy o zájezdu podle odstavce 1, má objednatel právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě, která odpovídá službám dohodnutým v původní smlouvě, pokud CK může takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby nové smlouvy. Pokud je cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna tento rozdíl objednavateli neprodleně vrátit.
- Na základě individuálního požadavku objednatel je CK připravena, nikoli však povinna, provést změny podmínek sjednaných ve smlouvě o zájezdu pokud je to možné. Provedení takových změn může podlehat poplatku ve výši 500 Kč za jednu změnu. Týká se to zejména změny jména a příjmení účastníka zájezdu, počtu osob, termínu, nástupního místa, typu ubytovacího zařízení a pod. V případě, že se taková změna požaduje ve lhůtě kratší než 45 dnů před zahájením zájezdu, považuje se tento požadavek za odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany objednatel a objednatel je povinen zaplatit CK smluvní pokutu v souladu s těmito všeobecnými podmínkami, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.

V. Povinnosti a práva CK

- K právům a povinnostem objednavatele se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK
- CK je povinna mít uzavřenou smlouvu o pojištění zájezdu pro případ úpadku na základě které vzniká objednateli právo na pojistné plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚČASTI NA JÁZDECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE Sinimar Tour s.r.o.

VII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

- 1) CK může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvně dohodnutých povinností objednavatelem.
- 2) Objednatel má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu:
 - a) bez udání důvodu
 - b) pokud nesouhlasí s návrhem změny smlouvy o zájezdu podle článku VI. odst. 1 / těchto všeobecných podmínek
 - c) z důvodu porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, nebo ze zákona.
- 3) Oznámení o odstoupení od smlouvy sepíše objednatel, buď formou záznamu na prodejním místě, kde zájezd objednal nebo jej doporučenou poštou případně jiným prokazatelným způsobem doručí na adresu tohoto prodejního místa. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu resp. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy na adresu prodejního místa, kde si objednatel zájezd objednal.
- 4) Pokud je důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK, nebo pokud nedojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu podle bod. VI. odstavce 5 těchto všeobecných podmínek, je CK povinna do 60 dnů vrátit objednateli celou částku, kterou od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, přičemž objednatel není povinen zaplatit CK smluvní pokutu.
- 5) Pokud není důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK, které jsou určeny smlouvou nebo zákonem nebo pokud CK odstoupí od smlouvy z důvodu porušení povinností objednavatelem, je objednatel povinen zaplatit CK smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty závisí na počtu dní zbývajících do zahájení zájezdu nebo čerpání dohodnutých záloh a je určena následovně:
 - a) jde-li o produkt cestovní kanceláře podle katalogu zájezdů, nabídkových listů, nebo individuální nabídky:
 - 31 a více dní 25% z předem stanovené ceny + pojištění
 - 30 až 21 dnů 50% z předem stanovené ceny + pojištění
 - 20 až 8 dní 75% z předem stanovené ceny + pojištění
 - 7 a méně dní 100% z předem stanovené ceny + pojištění
 - b) jde-li o forfaitové zájezdy, letenky a jiné služby podle individuálních požadavků, výšku smluvní pokuty předloží CK spolu s nabídkovým listem na požadované služby.
- 6) Pokud nenastoupí objednatel na zájezd nebo pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu, nebo během zájezdu nebo pobytu dobrovolně nevyčerpá službu cestovního ruchu je povinen uhradit 100% z předem stanovené ceny zájezdu. Totéž platí v případě, že objednatel nemůže nastoupit na zájezd nebo pobyt nebo vyčerpá službu cestovního ruchu pro porušení svých povinností.
- 7) Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena zájezdu včetně všech povinných příplatků a objednatel zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena zájezdu nezahrnuje zvláštní slevy poskytované CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 8) Při určení počtu dnů pro výpočet smluvní pokuty je rozhodující den, ke kterému nastávají účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu. Tento den se také započítává do stanoveného počtu dnů. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na zájezd.
- 9) CK má právo odečíst smluvní pokutu od zaplaceného zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu nebo objednaných služeb. Pokud je smluvní pokuta nižší než zaplacená cena zájezdu nebo objednaných služeb je CK povinna vrátit neprodleně objednateli zůstatek zaplacené ceny zájezdu nebo objednaných služeb objednateli. Pokud je smluvní pokuta vyšší, je objednatel povinen bezodkladně zaplatit CK rozdíl mezi smluvní pokutou a zaplacenou cenou zájezdu či objednaných služeb.

- 10) Pokud není smluvní pokuta nebo úhrada podle odstavce 6 zaplacená v plném rozsahu jinak, je objednatel, který podepsal smlouvu o zájezdu, povinen zaplatit ji i za osoby uvedené ve smlouvě, které smlouvu nepodepsaly, a to iv případech, jestliže se později zjistila absence nebo nedostatek plné moci podle bodu 1 odst. 2 nebo pokud se některá z uvedených osob neúčastnila zájezdu. Pokud je objednatel podle předchozí věty více, odpovídají za splnění uvedené povinnosti společně a nerozdílně.

VIII. Reklamační řízení, odpovědnost za škodu

- 1) V případě, že CK neposkytne objednavateli všechny služby, nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu je nebudeme moci poskytnout, i když ji k tomu smlouva o zájezdu zavázala, je povinna neprodleně učinit taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jsou dohodnuty ve smlouvě o zájezdu, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl ceny mezi nabízenými a objednanými službami. Změna ubytovacího zařízení v cílovém místě, pokud je pořízeno ubytování a ostatní služby s tím spojené ve stejné nebo vyšší kategorii nebo standardu, změna stanoveného programu zájezdu z důvodů, za které CK neodpovídá nebo vzniknou zásahem vyšší moci, nezajištění průvodce nebo delegáta CK, ani změna letecké společnosti, typu letadla a trasy a času letu, se však nebudou považovat za služby nižší kvality.
- 2) Pokud služby nižší kvality nelze zajistit nebo je zákazník nepřijme, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s kterým objednatel souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než který byl sjednán ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl ceny, doprava je uskutečněna za vyšší náklady.
- 3) V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší než bylo dohodnuto ve smlouvě o zájezdu, vzniká objednateli právo na reklamaci. Objednatel musí uplatnit právo na odstranění chybne poskytnuté služby bez zbytečného odkladu, a to přímo na místě u dodavatele služby nebo u pověřeného zástupce CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zástupce CK není povinen rozhodnout o nápravě reklamaci ihned v rámci své kompetence.
- 4) Pokud není možné okamžitě vyřídit reklamaci a zjednat nápravu, sepíše zástupce CK nebo dodavatel služby s objednatel reklamaci protokol s označením zájezdu, reklamující osoby a předmětu reklamace. Protokol podepíše zástupce CK nebo dodavatel služby a objednatel, který obdrží jeden jeho exemplář, podpis zástupce CK ani dodavatele služby nebude chápat jako projevení souhlasu s obsahem protokolu ani opodstatněností vytýkaných nedostatků. Tento potvrzený reklamaci protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci v CK.
- 5) Objednatel si musí své právo z reklamace uplatnit v CK, nejpozději do tří měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd skončit podle smlouvy o zájezdu, jinak toto právo zaniká. Na všechny reklamace podané v souladu s uvedenými podmínkami, je CK povinna odpovědět písemnou formou, nejpozději ve lhůtě 30 dnů od obdržení reklamace.
- 6) CK odpovídá za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit CK nebo jiní dodavatelé služeb, které se poskytují v rámci zájezdu. CK neodpovídá za úroveň cizích služeb a akcí mimo rámec zájezdu, které si objednatel objedná na místě u delegáta, v hotelu nebo u jiného subjektu.
- 7) Pokud nenastoupí objednatel na zájezd nebo pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo během zájezdu nebo dobrovolně nevyčerpá služby cestovního ruchu, nemá vůči CK žádné nároky z odpovědnosti za škodu. Ze samé platí v případě, že objednatel nemůže nastoupit

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE Sinimar Tour s.r.o.

na zájezd nebo pobyt nebo vyčerpat službu cestovního ruchu pro porušení svých povinností.

- 8) Za předmět reklamace se nepovažují takové škody a majetkové újmy způsobené objednateli, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.
- 9) Pokud nastanou okolnosti, jejichž vznik, průběh a následek nejsou závislé na činnosti a postupu CK nebo okolnosti na straně objednatele, v jejichž důsledku objednatel zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednateli nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 10) Pokud v důsledku porušení nebo neplnění povinností stanovených právními předpisy platných v místě pobytu bude objednatel ze země nebo místa pobytu vyhoštěn nebo bude vůči němu uplatněno jiné preventivní či sankční opatření, nemá vůči CK právo na náhradu jakékoli škody, nákladů nebo jiné újmy, která mu v této souvislosti vznikne.
- 11) CK upozorňuje na případné zpoždění dopravních prostředků z důvodu zhoršení sjízdnosti cest, zatíženosti hraničních prostorů, přeplněnosti vzdušných koridorů, nepříznivého počasí, příp. z technických a provozních důvodů. CK se zproutí odpovědnosti za škodu způsobenou zpožděním dopravních prostředků za podmínek uvedených v odstavci 12 nebo 13. Z důvodu zpoždění dopravních prostředků nemá objednatel právo odstoupit od smlouvy o zájezdu.
- 12) CK neodpovídá za škodu, kterou ani CK ani její dodavatelé služeb nemohou ovlivnit, případně kdy škoda byla způsobena objednatelem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.
- 13) CK neponese odpovědnost za škody, náklady nebo jiné újmy, které objednateli nebo jinému účastníkovi vzniknou v důsledku toho, že v případě odepření vstupu na palubu letadla, zrušení letu nebo jeho zpoždění neuplatnil svá práva vůči dotýčnému leteckému dopravci, které mu přiznává [Nařízení Evropského parlamentu a Rady č.261/2004 ze dne 11.2.2004](#). CK upozorňuje, že každý letecký dopravce je povinen informovat pasažéry o jejich právech vyplývajících z uvedeného nařízení.
- 14) Objednatel, který použije vlastní dopravu (např. letenku), je sám zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu, který CK uvádí v pokynech na zájezd.
- 15) CK neručí za samotné rozhodnutí při udělování víz, neodpovídá za škodu v případě neudělení víz i když objednatel dodal požadované podklady.

IX. Cestovní pojištění

- 1) CK Sinimar Tour nabízí objednateli komplexní cestovní pojištění včetně pojištění léčebných výloh v zahraničí, storno zájezdu je pro účastníky zájezdu řešené formou příplatku. V rámci komplexního cestovního pojištění je mj. zahrnutý i pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu v případě nehody či nemoci. Obsah a cena komplexního cestovního pojištění jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, přesný rozsah krytí a podmínky jsou uvedeny v brožůře pojišťovací společnosti, kterou objednatel obdrží od CK.
- 2) Pojistný vztah podle odstavce 1 vzniká přímo mezi objednatelem a pojišťovnou Kooperativa a.s. V jednání o vypořádání pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k objednavateli a CK nepřisluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.
- 3) Odmítne-li objednavatel uzavřít komplexní cestovní pojištění, přebírá na sebe vzniklé náklady v zahraničí.

X. Ochrana osobních údajů

1. Podpisem Smlouvy o zájezdu, případně zasláním Závazné objednávky uděluje objednavatel CK výslovný souhlas ke zpracování svých osobních údajů ve smlouvě o zájezdu ve smyslu příslušných ustanovení zákona o ochraně osobních údajů v platném znění. Účelem zpracování těchto osobních údajů je vytvoření podmínek pro splnění závazků CK vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, zejména zajištění kontaktu na objednatele a ostatních účastníků zájezdu a zpracování podkladů potřebných pro pořízení služeb, které jsou součástí zájezdu.
2. Souhlas objednatele a spolucestujících osob se vztahuje:
 - a) získávání, shromažďování, zaznamenávání, uspořádávání, vyhledávání a prohlížení osobních údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu CK.
 - b) využívání výše uvedených osobních údajů CK na kontaktování účastníků zájezdu v souvislosti s objednaným zájezdem, a to v době před zahájením zájezdu i po jeho ukončení.
 - c) využívání výše uvedených osobních údajů CK při zpracovávání podkladů potřebných pro pořízení služeb, které jsou součástí zájezdu, a jejich poskytování všem smluvním partnerům CK, včetně zahraničních, kteří poskytují tyto služby, za účelem jejich řádného a včasného poskytnutí.
 - d) využívání výše uvedených osobních údajů CK na řešení všech dalších otázek smluvního vztahu založeného smlouvou o zájezdu.
- 3) Souhlas objednatele je platný až do úplného vypořádání vzájemných práv a povinností smluvních stran smlouvy o zájezdu.
- 4) Ve vztahu k jiným osobám uvedeným ve smlouvě o zájezdu, které tuto smlouvu nepodepsaly, osoba podepisující smlouvu potvrzuje, že má souhlas těchto osob na poskytnutí jejich osobních údajů CK za účelem jejich zpracování podle odstavců 1 až 3 jinak odpovídá za škodu, která CK vznikne. Totéž platí v případě, že objednatelem zájezdu je právnická osoba

XI. Společná a závěrečná ustanovení

- 1) Písemnost týkající se smlouvy o zájezdu, která se odešle na fyzickou případně emailovou adresu příslušné smluvní strany uvedenou ve smlouvě o zájezdu, se v případě pochybností bude považovat za doručenou třetím dnem po jejím odeslání. Taková písemnost se považuje za doručenou i tehdy, pokud ji pošta vrátí odesílateli jako nedoručitelnou, nebo pokud doručení písemnosti bude zmařeno jednáním nebo opomenutím adresáta. Účinky doručení nastanou i tehdy, jestliže adresát přijetí písemnosti odmítne.
- 2) Písemnost podle odstavce 1 se vždy bude považovat za doručenou okamžikem jejího osobního doručení nebo okamžikem zjevně úspěšného faxového nebo emailového přenosu celé písemnosti, potvrzeného zařízením odesílatele.
- 3) V případě časové tísně je CK oprávněna sdělit obsah písemnosti objednateli telefonicky, případně prostřednictvím elektronické pošty, a následně mu doručit písemnost způsobem podle odstavce 1 nebo 2. Písemnost se v takovém případě považuje za doručenou již okamžikem telefonického oznámení jejího obsahu objednateli, resp. okamžikem odeslání elektronické pošty.
- 4) Platnost těchto všeobecných podmínek se vztahuje na zájezdy a služby poskytované CK jen tehdy, pokud není CK stanoven, či předem dohodnutý rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou.
- 5) Objednavatel potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou mu všeobecné podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi av plném rozsahu je přijímá.
- 6) Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu av ceníku CK Sinimar Tour sro o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým ke dni platnosti ceníku a CK Sinimar Tour sro si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy o zájezdu s objednatelem.